



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**  
**EN ESPAÑOL MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**TEMA:**

**“ESTUDIO DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVISTICOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE JUAN MONTALVO EN CAYAMBE, AÑO 2018”**

Plan de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

**AUTOR:**

Paola Karina Cachupud Cusin

**TUTOR:**

MSc. Richard Adán Encalada Canacúan

**Ibarra, 2018**

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de este trabajo titulado: **“ESTUDIO DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVÍSTICOS APLICADOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE JUAN MONTALVO EN CAYAMBE, AÑO 2018”** de la egresada: Paola Karina Cachupud Cusin, previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es todo lo que puedo certificar por ser justo y legal.

Cordialmente,



MSc. Richard Encalada

100258363-9

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

En la ciudad de Ibarra a los 04 días del mes de diciembre del 2018, se procede a la Aprobación por parte del Tribunal para obtener el grado de Licenciada en secretariado Ejecutivo en Español.



MSc. Guadalupe Andrade

**MIEMBRO TRIBUNAL**

C.C. 1001347002...



MSc. Víctor Hugo Sánchez

**MIEMBRO TRIBUNAL**

C.C. 1001536207.....



MSc. Fausto Villena

**MIEMBRO TRIBUNAL**

C.C. 1002254540...



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

### A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1724674989,		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Paola Karina Cachupud Cusin		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Cayambe		
<b>EMAIL:</b>	PaolaCachupud@gmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELF. MÓVIL:</b>	0998109181

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	“ESTUDIO DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVISTICOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE JUAN MONTALVO EN CAYAMBE, AÑO 2018”
<b>AUTOR (ES):</b>	Paola Karina Cachupud Cusin
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>	04 de diciembre de 2018
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Lcdo. Richard Encalada, Msc.

## **2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, CACHUPUD CUSIN PAOLA KARINA, con cédula de identidad Nro. 1724674989, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## **3. CONSTANCIAS**

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 04 días del mes de diciembre de 2018

**EL AUTOR:**

*Paola K. Cachupud. C.*  
CACHUPUD CUSIN PAOLA KARINA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, **CACHUPUD CUSIN PAOLA KARINA**, con cédula de identidad Nro. 1724674989, declaro bajo juramento que el trabajo de grado titulado **“ESTUDIO DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVISTICOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE JUAN MONTALVO EN CAYAMBE, AÑO 2018”** ha sido desarrollado mediante una investigación minuciosa, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas referencias bibliográficas se incluyen en este documento.

Todo efecto académico y legal que se desprenda de la presente investigación será de mi entera responsabilidad.

*Paola K. Cachupud C.*  
**CACHUPUD CUSIN PAOLA KARINA**

**C.I: 172467498-9**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO**  
**A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, **CACHUPUD CUSIN PAOLA KARINA**, con cédula de identidad Nro. 1724674989, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5, 6, en calidad de autor de trabajo de grado denominado **“ESTUDIO DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVISTICOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE JUAN MONTALVO”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos concedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra citada. En concordancia suscribo este documento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

*Paola K. Cachupud C.*

Nombre: Paola Karina Cachupud Cusin

Cédula de identidad: 172467498-9

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico primeramente a Dios, por haberme brindado esta oportunidad y ser mi mentor en esta fase de mi vida; a mi padre, el ángel que desde el cielo me acompaño en los momentos de flaqueza y debilidad; a mi madre, la mujer guerrera que a pesar de sus sufrimientos irradia siempre para mi fortaleza y firme convicción para ayudarme a culminar con éxito un peldaño más de esta carrera por alcanzar mis sueños.

A mis hermanos; Ángel, Mayra, Katherine y Marco; siempre estuvieron conmigo, jamás me abandonaron y yo tampoco lo hare, los hermanos nunca se abandonan y contra todo pronóstico saldremos adelante como la familia que somos.



## **AGRADECIMIENTO**

Con todo mi corazón agradezco primero a Dios, de igual manera a mis padres, hermanos, abuelitos y a todos quienes de una u otra forma me apoyaron, sinceramente aprecio todo su apoyo, comprensión y confianza; a mi entrañable Universidad Técnica del Norte, gracias por la oportunidad de formarme más que como profesional como persona, capaz de liderar y servir a una sociedad; así también a todos mis queridos profesores por haber sembrado en mi la esperanza de poder transformar mis ideales y construir un país más justo y equitativo a través del trabajo honesto, responsable y respetuoso, de manera especial a mi docente tutor MSc. Richard Encalada por el apoyo, paciencia y motivación para poder terminar favorablemente este trabajo.

El agradecimiento y gran estima no se demuestra con palabras sino con hechos, por ello en el lugar que me toque desenvolverse dejare en alto sus nombres, seré el reflejo de un conjunto de personas valiosas, cuyo amor y apoyo sirvió para construir mis anhelos que seguramente en un futuro los harán sentir orgullosos.

## **RESUMEN**

El archivo para las empresas de hoy ha pasado de ser una actividad empírica, rudimentaria y poco necesaria; hacia una concepción más amplia, y si bien es cierto, diversa; el proceso que conlleva construir y mantener un archivo comprende un ejercicio procedimental, sistemático y especializado; son un sinnúmero de normas y parámetros que regulan este quehacer y que buscan crear una gestión eficiente de la información que custodia una empresa. La Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo en Cayambe, es una entidad pública en la que se detecta una deficiente aplicación de normas y procedimientos archivísticos; son muchas las razones, pero las más incidentes responden a la falta de formación en este campo y el débil perfil profesional de los miembros que conforman la administración actual, por ende se reconoce la necesidad de realizar este estudio. En el primer capítulo del proyecto se desarrolló el marco teórico, en el que se aborda algunos conceptos e ideas necesarias para una mejor comprensión de las variables de análisis. En el segundo capítulo de metodología, se explican detalladamente el tipo de investigación asignada para cada parte del proyecto, los métodos utilizados y las técnicas e instrumentos aplicados que permitieron recolectar los datos e información necesaria para la estructuración de todo el plan. En el tercer capítulo, se procedió a analizar y discutir los resultados obtenidos y finalmente en el cuarto capítulo se diseñó la propuesta de solución con base en la problemática que se aborda y requiere una solución factible.

**PALABRAS CLAVE:** ARCHIVO-CALIDAD DEL SERVICIO-PROCEDIMIENTOS  
ARCHIVISTICOS-EVIDENCIAS

## **ABSTRAC**

The archive for companies today has gone from being an empirical, rudimentary and little necessary activity; towards a broader conception, and although it is true, diverse; The process involved in building and maintaining a file includes a procedural, systematic and specialized exercise; they are a number of norms and parameters that regulate this task and that seek to create an efficient management of the information that a company keeps. The Drinking Water Management Board of Juan Montalvo, in Cayambe is a public entity in which a deficient application of archival norms and procedures is detected; There are many reasons, but the most incidents are due to the lack of training in this field and the weak professional profile of the members that make up the current administration, therefore the need to carry out this study is recognized. In the first chapter of the project, the theoretical framework was developed, in which some concepts and ideas necessary for a better understanding of the analysis variables are presented. In the second chapter of methodology, the type of research assigned for each part of the project, the methods used and the techniques and instruments applied that allowed to collect the data and information necessary for the structuring of the entire plan are explained in detail. In the third chapter, we proceeded to analyze and discuss the results obtained and finally in the fourth chapter the solution proposal was designed based on the problem that was found and requires a feasible solution.

**KEYWORDS:** ARCHIVE- QUALITY OF SERVICE- ARCHIVISTIC PROCEDURES- EVIDENCE

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	i
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	ii
DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO .....	vi
RESUMEN .....	ix
ABSTRAC .....	x
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
CAPÍTULO I .....	1
1. MARCO TEÓRICO .....	1
1.1. Fundamentación legal .....	1
1.2. Fundamentación Sociológica .....	2
1.3. Fundamentación Tecnológica .....	2
1.4. Archivo .....	3
1.4.1. Historia del Archivo.....	4
1.4.2. Importancia del archivo en las empresas actuales .....	4
1.4.3. Ventajas de un archivo organizado .....	5
1.4.4. Finalidad de los archivos .....	6
1.4.5. Clases de archivo .....	6
1.4.6. Organización del Archivo .....	7
1.4.7. Documento.....	8
1.4.8. Tipos de documentos .....	9
1.4.9. Ciclo vital de los documentos de archivo .....	9
1.4.10. Sistema de clasificación de los archivos .....	10
1.4.11. Mantenimiento del Archivo físico y digital .....	11
1.4.12. Archivo físico.....	12
1.4.13. Recursos necesarios .....	12
1.4.13.1. Infraestructura de archivo .....	13
1.4.14. Archivo digital .....	13
1.5.Servicio al cliente.....	14

1.5.1. Elementos del servicio al cliente.....	15
1.5.2. Componentes del buen servicio .....	16
1.5.3. Atención de quejas .....	16
1.5.4. Tipos de clientes .....	17
1.5.4.1. Necesidades del cliente .....	18
1.5.5. Calidad total en el servicio al cliente .....	19
1.5.6. Gestión de la calidad .....	19
CAPÍTULO II .....	20
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
2.1. Tipos de investigación .....	20
2.1.1. Documental .....	20
2.1.2. De campo .....	20
2.1.3. Descriptiva .....	21
2.2. Tipos de métodos. ....	21
2.2.1. Deductivo .....	21
2.2.2. Inductivo .....	21
2.2.3. Estadístico .....	21
2.3. Tipos de técnicas e instrumentos. ....	22
2.3.1. Entrevista-Guía de entrevista .....	22
2.3.2. Encuesta- Cuestionario .....	22
2.4. Matriz de Relación .....	22
2.5. Población.....	23
2.6. Muestra .....	23
CAPÍTULO III.....	24
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	24
3.1. Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios de la Junta Administradora de agua potable de Juan Montalvo. ....	24
3.2. Análisis de las entrevistas aplicadas a los administrativos de la Junta Administrativa de agua potable de Juan Montalvo.....	29
3.3. Resultados de las preguntas realizadas a los administrativos de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo .....	36
CAPÍTULO IV.....	37
4. PROPUESTA ALTERNATIVA .....	37
4.1. Título de la propuesta.....	37
4.2. Justificación .....	37
4.3. Fundamentación de la propuesta.....	38
4.4. Objetivos .....	39
4.4.1. Objetivo general.....	39

4.4.2. Objetivos específicos .....	39
4.5. Ubicación sectorial y física .....	39
4.6. Desarrollo de la propuesta .....	40
5. IMPACTOS .....	65
5.1. Impacto Administrativo .....	65
5.2. Impacto Social .....	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	66
Recomendaciones .....	67
GLOSARIO .....	68
BIBLIOGRAFÍA .....	70
Referencias.....	70
ANEXOS .....	73
Anexo N°1: Árbol de problemas .....	74
Anexo N° 2. Esquema de la encuesta aplicada .....	75
Anexo N° 3. Esquema de la entrevista .....	77
Anexo N° 4. Fotografías .....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Sistemas de clasificación.....	11
Tabla N° 2. Matriz de relación.....	22
Tabla N° 3. Población de la JAAP.....	23
Tabla N° 4. Manejo de documentos.....	24
Tabla N° 5. Entrega de documentación .....	25
Tabla N° 6. Manejo de los documentos generados y recibidos .....	25
Tabla N° 7. Espacio adecuado para el almacenamiento y conservación .....	26
Tabla N° 8. Calidad de servicio y eficiencia de los procesos .....	26
Tabla N° 9. Agilidad del trámite.....	27
Tabla N° 10. Información transparente.....	27
Tabla N° 11. Manual de procedimientos archivísticos .....	28
Tabla N° 12. Resultado de las entrevistas.....	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo .....	40
Figura 2. Carpetas sencillas .....	58
Figura 3. Carpetas colgantes .....	59
Figura 4. Carpetas de archivador .....	59
Figura 5. Carpeta de proyecto .....	59
Figura 6. Carpeta de fuelle.....	59
Figura 7. Caja de cartón .....	59
Figura 8. Archivador .....	60
Figura 9. Estanterías.....	60
Figura 10. Armario para carpetas colgantes .....	60
Figura 11. Armario rotativa .....	60
Figura 12. Bandeja de sobremesa .....	60
Figura 13. Infraestructura del archivo.....	61
Figura 14. Iluminación.....	62
Figura 15. Temperatura.....	63
Figura 16. Instrumento para regular la temperatura.....	63
Figura 17. Humedad en los documentos.....	63
Figura 18. Limpieza de polvo de los documentos .....	64
Figura 19. Alarma de humo .....	64
Figura 20. Extintor de humo .....	64



## INTRODUCCIÓN

En el mundo a diario las instituciones ya sean públicas o privadas, constantemente generan documentación de todo tipo, la cual les sirve de soporte en las operaciones que efectúen, y a su vez, conforman el sustento bajo el que se han de tomar decisiones; por ende estas evidencias físicas o digitales merecen la atención adecuada, un tratamiento científico y profesional desde el momento en que se elaboran, hasta cuando ingresan al archivo propio de la entidad; luego del proceso respectivo. Tomando en cuenta que con el transcurso de los años, formarán parte de los vestigios históricos de una sociedad y serán los difusores de sus acciones.

La “Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo”, es una institución pública, cuyo objetivo principal es garantizar la calidad en los servicios de: agua potable, recolección de desechos sólidos y la gestión ambiental en las diferentes comunidades y barrios que conforman la parroquia de Juan Montalvo. Como entidad posee un archivo institucional en el que reposan documentos en físico, tales como: datos sobre su creación, escrituras, primeros administrativos, actas de sesiones, proyectos, planes operativos entre otros; mismos que considerablemente han ido incrementado, y de ahí la importancia de brindar un responsable y oportuno manejo de la información que contienen.

La institución como tal ha dado en lo posible un manejo básico de los documentos que custodian, esto muchas veces por el desconocimiento de las principales normas y reglamentos que regulan el quehacer archivístico. Por lo tanto, se enfrentan a una posible pérdida del patrimonio documental, imprescindible para la consecución de proyectos futuros. Es importante enfatizar entonces, la necesidad de proceder con un manejo adecuado y profesional del archivo dentro de la institución, respetando los parámetros de gestión documental.

Por tal razón, la presente investigación es fundamental, pues a través del estudio minucioso y el análisis reflexivo de los procedimientos archivísticos aplicados dentro de la entidad, es posible detectar los factores influyentes en el problema, los puntos débiles; para luego con este diagnóstico y los datos obtenidos, pasar a estructurar el sustento teórico que sirve de base en toda la investigación; por último plantear una propuesta de solución factible; con lo cual se da cabida al objetivo general de este proyecto; que es interpretar el grado de incidencia de un archivo correctamente organizado, en la calidad del servicio hacia los usuarios y la proyección misma de la entidad como tal.

La metodología que se aplicó en la investigación comenzó con una revisión teórica de los conceptos principales que abarcan a las dos variables de este estudio, es decir, se hizo uso de la investigación bibliográfica de la mano del método deductivo, a través del cual se logró discernir, comprender y razonar de mejor forma cada uno de los términos; luego se dio paso a la investigación de campo apoyada en el método inductivo, que permitió conocer la realidad del archivo de la institución objeto de estudio y la extracción de datos desde la fuente de los hechos; después que se aplicaron los instrumentos factibles.

Una vez hecho el análisis profundo de la situación, se plantea como propuesta factible y aplicable, la elaboración y entrega de un Manual de Procedimientos Archivísticos, que responda con eficiencia a la necesidad de los involucrados en este proyecto de investigación.

Una vez hecho el análisis profundo de la situación en la que se encuentra la documentación dentro del archivo de la institución, se plantea como propuesta factible y aplicable, la elaboración y entrega de un Manual de Procedimientos Archivísticos, que responda con eficiencia a la necesidad de los involucrados en este proyecto de investigación

## **CAPÍTULO I**

### **1. MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. Fundamentación legal**

ART.1.- Constituye Patrimonio del Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y privado, así como la de personas particulares, que sean calificadas como tal patrimonio, por el comité ejecutivo previsto en el Art. 9 de esta Ley, y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole. (Ley del Sistema Nacional de Archivo, 2009, pág. 1)

Las instituciones de índole públicas o privadas en cuanto al manejo y conservación de los archivos, se rigen a los preceptos estipulados en la Ley de Sistema Nacional de Archivo; cuyo objetivo principal es garantizar el cuidado del patrimonio documental que forma parte del Estado, por tal razón todos y cada uno de quienes conforman una institución se ven obligados a dar cumplimiento. A su vez, la institución debe cumplir lo prescrito en el siguiente documento; tomando en consideración su mayor alcance, dado que regula el que hacer archivístico en las entidades de índole público.

Art. 1.- Objeto.- El objeto de la presente norma técnica es normar la gestión documental y archivo para cada una de las fases del ciclo vital del documento así como la preservación del patrimonio documental de la Nación con base en las buenas prácticas internacionales, a fin de asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, Habilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo, en beneficio de una gestión pública eficiente, eficaz y transparente. (Norma de Gestión Documental para las entidades de Administración Pública, 2016)

Esta fundamentación brinda bases y sustentos legales a la investigación, por cuanto hace enfoque en la importancia de aplicar procesos de archivo adecuados a los documentos, considerando que su significación tanto para la entidad custodia como para el estado en investigaciones posteriores.

## **1.2. Fundamentación Sociológica**

La sociología comprende un estudio de la sociedad humana con enfoque en los individuos que la conforman.

La sociología como una disciplina cuyo objeto de estudio es toda manifestación humana; es decir, toda acción producto de nuestras relaciones con otros individuos, en la que interactuamos y no es posible desligarnos de ello, ni mucho menos dejar de participar en su desarrollo y evolución a través del tiempo. (Pérez, 2014, pág. 2)

Se entiende entonces en base a lo expuesto por el autor, a esta como una disciplina científica; que busca a través del análisis del individuo y su comportamiento en respuesta a un suceso con el que se ve afectado de forma positiva o negativa, mejorar sus relaciones e interacción con el medio en el que se desenvuelve.

Por otro lado, promueve la integración del individuo y participación con su entorno del cual depende directamente para su supervivencia.

## **1.3. Fundamentación Tecnológica**

Dentro del mundo laboral los avances tecnológicos han logrado la eficiencia de procesos a nivel interno o externo, una mayor optimización de recursos, y a su vez mayor versatilidad a la hora de enfrentar una situación imprevista, cambios repentinos y toma de decisiones urgentes que requieren de información inmediata en cualquier parte del mundo. Esta nueva era tecnológica ha permitido derribar las fronteras de acceso a la información.

Los avances tecnológicos e informáticos facilitan la realización de los trabajos de oficina, permitiendo la automatización de las diferentes tareas y procesos. Las técnicas de optimización, junto con los sistemas informáticos, se han convertido en una eficaz herramienta para el diagnóstico y solución de diferentes problemas localizados en los trabajos de una oficina u organización, convirtiéndose en un componente fundamental en la toma de decisiones. (Guerrero Logroño, 2013, pág. 75)

Es imprescindible que las empresas de hoy permitan el apoyo de las nuevas tecnologías y los múltiples beneficios que les aportan, es una decisión inteligente que en todo aspecto las hará más competitivas y sólidas frente al mercado creciente y absorbente que se presenta a nivel mundial.

#### **1.4. Archivo**

El archivo puede definirse como el lugar o espacio físico en donde se almacenan los documentos de cualquier índole, resultado de las actividades efectuadas dentro de la institución y de cuyo contenido dependen las acciones presentes y futuras. Pudiendo ser estos digitales o físicos, lo cual no merma en el grado de importancia para la entidad custodia.

Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicio u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.

La Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos.

El edificio o parte del edificio donde los documentos son conservados. (Fernández López, 2015, pág. 6)

También se puede asignarle la concepción del proceso mismo de clasificar, ordenar y archivar documentos, textos u otros, todo el procedimiento ha de cumplirse acorde a parámetros asignados respectivamente y leyes que le brindan el sustento a este quehacer.

“Los documentos guardados o almacenados de cualquier forma no constituyen un archivo; para que constituyan un archivo, los documentos han de estar ordenados y guardados en un lugar determinado, siguiendo unas normas y criterios establecidos.” (Orteño Alonso & Valverde Martín, 2014, pág. 55)

Por lo tanto y en base a lo expuesto por las autoras, el archivo no responde solamente a la acción de acaparar documentos en un lugar, sino más bien al proceso especializado de manejo y tratamiento de los mismos.

#### **1.4.1. Historia del Archivo**

El archivo es disciplina y arte a la vez, se ha ejercido y perfeccionado con el tiempo. Si bien en un principio no se le daba la importancia necesaria; hoy la visión sobre esta actividad ha cambiado y amerita mayor rigurosidad tanto en la teoría como en la práctica de los conceptos, es decir, una formación integral del profesional dedicado a esta actividad.

Para poder ampliar este punto Miguel Fernández, aporta:

Los primeros archivos aparecen con los primeros Imperios. Eran una herramienta de control de la población y de la riqueza. El estudio de los archivos y su documentación es tan antiguo como la organización social de la humanidad. Sus orígenes podrían remontarse a la aparición de la escritura. (Fernández García, Miguel Ángel, 2011)

Como lo declara el autor, es evidente la trascendencia de esta actividad y su influencia en las acciones de administración de esos tiempos, y de igual forma se los puede asociar a la función tan primordial que cumplen ahora.

#### **1.4.2. Importancia del archivo en las empresas actuales**

El archivo lo conforma un conjunto de documentos que responden por actividades u operaciones realizadas dentro de una empresa; para evitar el aglutinamiento es necesario entender que los documentos cumplen un ciclo vital, es decir, poseen un grado de importancia de acuerdo al tiempo en el que fueron elaborados, en un principio son de interés y de vigencia en acciones administrativas para la empresa; con el pasar del tiempo van perdiendo utilidad, pero no el hecho de ser imprescindibles para efectuar o incidir en las acciones o incluso en la toma de decisiones. Adquieren un valor histórico y constituyen el patrimonio documental de la entidad y del entorno en que se desenvuelven.

Específicamente hablando del Ecuador, las empresas tanto públicas como privadas están sujetas a rendir cuentas sobre sus operaciones basándose en leyes y reglamentos con el objeto de demostrar una labor basada en valores éticos y morales ligados a la transparencia.

Para dar fundamento se toma en cuenta el manifiesto siguiente: “Los documentos creados por una institución en el ejercicio de sus actividades tratan de servir de prueba o garantía de una actividad concreta”. (Hermida Mondelo & Iglesias Fernández, 2014, pág. 61)

Por tal razón deben las instituciones cuidar apropiadamente de la información que poseen ya sean evidencias en soporte físico o digital, por el simple hecho de que en estas reposan la historia y evolución de la entidad como un todo; a la vez constituyen parte del proceso de transformación de una nación y de los cuales se servirán las futuras investigaciones.

### **1.4.3. Ventajas de un archivo organizado**

Dentro de una institución constantemente se acumulan documentos de cualquier tipo y en diferente soporte, por ende es importante analizar la gestión sistemática de evaluación, seguimiento y control que debe emplearse para cada uno de ellos, el objetivo principal es evitar perder datos e información relevante para la entidad. Garantizar un perfecto y armonioso orden de los documentos es entonces una necesidad; son múltiples las ventajas de aplicar parámetros de organización dentro de un archivo, sobre todo si se toma en consideración los beneficios que aportan a la competitividad, credibilidad y confianza de la empresa frente a otras; un archivo organizado augura fiabilidad, versatilidad y respuesta inmediata a los hechos.

A continuación se exponen algunas ventajas consideradas como las principales:

- Mejor imagen ante el usuario, las auditorías, la competencia y empresas del medio.
- Plan de contingencia del archivo físico.
- Incremento de los estándares de seguridad en el manejo de documentos.
- Reducción de costos asociados a mala toma de decisiones por falta de información pertinente.
- Optimización de recursos usados en temas de gestión documental y por ende, menor impacto sobre el medioambiente. (Blog Adobe Latinoamérica, 2017)

#### **1.4.4. Finalidad de los archivos**

Entre las finalidades del archivo se encuentran: almacenar información, organizarla adecuadamente previa valoración de su contenido y hacerla recuperable para su uso y aplicación de estos fondos, como recurso básico de la información puesta al servicio de entidad custodia, los usuarios y como aporte para futuras investigaciones.

Rafael Pérez, concuerda con lo anteriormente expuesto, manifestando su punto de vista: “La finalidad del archivo es la de salvaguardar y conservar la documentación que se genera en la empresa para que en un futuro, cercano o lejano, podamos acceder a ella.” (Pérez López, 2015, pág. 86)

Por lo tanto en base a lo anteriormente expuesto por los autores, el archivo dentro de una empresa sea de índole público o privada comparten una doble finalidad; primero la conservación de los fondos documentales que custodian y segundo garantizar el acceso rápido a la información; para ello se hace necesario un procedimiento especializado y profesional en el primer punto, clave para las futuras acciones en las que está inmerso el archivo

#### **1.4.5. Clases de archivo**

Las instituciones de cualquier naturaleza a diario generan documentos como resultado de sus acciones; por lo tanto esto amerita una actualización constante de los archivos que contienen; con el objeto de almacenar y conservar los fondos documentales de acuerdo a la necesidad que tienen de ellos para sus actividades, de ahí que se han de agrupar en diferentes tipos que pueden ser:

Según la frecuencia de consulta:

- **Archivos activos:** Lo constituyen aquellos documentos de consulta frecuente, también conocidos como de gestión.



- **Archivos semiactivos:** En este grupo se encuentran los documentos que ya no forman parte del archivo activo pero son necesarios para verificar operaciones efectuadas, son conocidos también como intermedios o centrales.
- **Archivo inactivo:** Aquí reposan los documentos que ya no se usan y posteriormente serán desechado una vez analizado su periodo de conservación.

#### Según el ámbito:

- **Centralizados:** Constituye un solo lugar o departamento en el que se guardan todos los documentos.
- **Descentralizados:** Existe un archivo para cada departamento y cada uno se encarga de sus manejo y conservación.

#### Según el soporte de información:

- **Mobiliarios:** en este se almacenan documentos en físico (papel)
- **Magnéticos:** forman parte los archivos digitales
- **Multimedia:** aquí se almacenan los vídeos, imágenes y de sonido.

#### 1.4.6. Organización del Archivo

Este es un procedimiento en el que todos los miembros de una institución se ven involucrados, entendiendo que sus acciones se ven ligadas o dependen en gran medida de como manejan los documentos que reciben u emiten. Ahora bien es preciso entender cuál es el concepto de Organización del archivo, para lo cual se exponen los siguientes criterios:

Para una buena organización de los documentos de una empresa, hace falta una actitud positiva, querer organizarlo verdaderamente y dedicarle el tiempo necesario. Los resultados de tener un sistema de archivos que funciona son siempre positivos y duraderos y merecen ese esfuerzo para tenerlo organizado y sus documentos localizados. De ahí la importancia de que esta labor sea organizada por un profesional. (Fernández Garcia, Miguel Ángel, 2011)

Es evidente por lo expuesto que el proceso de archivar involucra a todos los integrantes de una empresa, y sobre todo a quien se encarga específicamente del departamento de archivo; es importante que conozca perfectamente cómo se deben organizar soportes de información; el fin es evitar la pérdida de documentos y respaldos de las operaciones efectuadas.

Con lo cual se propende a optimizar tiempo y agilizar procesos, de igual forma la organización permite determinar de manera razonable que documentos ya no son necesarios y obstaculizan la eficacia de las actividades; de igual forma el procedimiento de depuración de documentos exige un tratamiento profesional.

#### **1.4.7. Documento**

El concepto de archivo está directamente ligado con el documento; entendiendo que para que exista un archivo deben haber documentos; admitiendo sin embargo, la presencia de otros objetos que conforman también un archivo; es este punto lo que debe quedar claro; si se custodian solo objetos como; planos, mapas, films entre otros; estamos hablando de Mapotecas, Filmotecas u Hemerotecas, mas no propiamente de un archivo.

Para entender mejor este punto se hace toma en consideración lo expuesto por un profesional en esta labor.

Por tal razón ahondaremos la concepción de lo que es un documento para el archivo. Es oportuno señalar que el documento es el medio en el que se registra o por el que se trasmite información en cualquier soporte y que en sentido general contiene la expresión del trabajo de creación humana en formato impreso o no impreso. Estos merecen una conservación permanente por el valor informativo que aportan. (González Alamo, 2011)

Por lo antes expuesto, es importante brindar especial interés a un documento desde el momento en que se elaboran, hasta el instante en que ingresan al archivo u de ser necesario a su eliminación; todo esto una vez cumplido su ciclo de vida u proceso de gestión.

#### **1.4.8. Tipos de documentos**

Siendo públicas o privadas las empresas constantemente generan documentos y generalmente puede ser de los siguientes tipos:

- **Documento de archivo**

Ejemplar en cualquier tipo de soporte, testimonio de las actividades y funciones de las personas físicas y jurídicas, públicas o privadas. Los documentos de archivo son una fuente primaria de información, forman parte del trámite administrativo y se organizan en conjuntos o agrupaciones documentales, desde el documento simple, al expediente y la serie documental.

Ejemplos: Expedientes, dictámenes jurídicos, nóminas del personal, libros de registro de entrada, actas municipales, etc.

- **Documentación de apoyo informativo**

Los documentos de apoyo informativo, fuente de información secundaria, son los recogidos para servir de ayuda a la gestión administrativa, pero que no forman parte del trámite administrativo en sentido estricto.

Ejemplos: Textos legales, fotocopias de resoluciones, boletines, catálogos comerciales, listados de proveedores, dossiers informativos, revistas, etc. (González, 2018)

Si logramos entender cuál es el tipo al que corresponde un documento, tomando en consideración la información que contienen, será fácil el proceso que comprende la acción de archivar; clasificación, organización, almacenamiento o eliminación, y por ende mejorar la gestión operativa de la empresa custodia.

#### **1.4.9. Ciclo vital de los documentos de archivo**

Es imprescindible conocer cuál es el ciclo de vida por el que atraviesa un documento, desde su producción hasta su almacenamiento o eliminación dentro del archivo de la empresa; el objetivo principal es evitar la acumulación de estos, y por ende optimizar recursos y agilizar los procesos que efectúe la organización custodia.

Para dar base a lo expuesto, se toma en cuenta la percepción de un autor profesional en la rama, sobre lo que es el ciclo vital de un documento, y cuáles son las etapas que atraviesa:

Son las etapas por las que sucesivamente atraviesan los documentos desde que se producen en el archivo de gestión y pasan por el archivo central y/o intermedio, hasta que se eliminan o se conservan en un archivo histórico.

- Archivo de trámite

Los que conservan que por su propia naturaleza requieren de una consulta constante, de asunto en movimiento y cuya consulta es necesaria para la toma de decisiones

- Archivo de concentración

Son los que se conservan la documentación de asunto concluidos o que ya no requieren trámite frecuente.

- Archivo histórico

Son los formados con documentos procedentes de las fuentes obligatorias o potestativas, tanto del sector privado como del sector público que por su contenido o naturaleza se consideran de esencial trascendencia. (Cirila Ramirez, 2010)

Todos los documentos existentes en una entidad son de suma importancia, en cualquier momento pueden prescindir de ellos; ya sea como verificadores de procesos, constancia de acciones, fuentes de consulta para la toma de decisiones o la transmisión de sucesos a las futuras generaciones; pues suponen memorias tangibles de hechos trascendentales influyentes en la cultura de una sociedad; es por esto, necesario una gestión profesional y eficiente.

#### **1.4.10. Sistema de clasificación de los archivos**

A la hora de clasificar los documentos dentro de un archivo es necesario ajustar los criterios de clasificación acorde a las actividades que realiza la empresa, y la necesidad que presenta de la documentación que posee.

Según Felisa Fernández en su libro *Sistemas de archivos y clasificación de documentos*, considera los siguientes:

**Tabla N ° 1. Sistemas de clasificación**

<b>Sistema</b>	<b>Definición</b>
Alfabético.	La clasificación se realiza por el nombre del que lo suscribe o su destinatario. Se ordenan los documentos que forman parte de un archivo según una letra que normalmente suele ser la inicial de la palabra principal que identifica al documento.
Numérico.	Si se sigue el número asignado a los documentos. Se caracteriza por la utilización de sistemas de notación numérica. Es un método sencillo y práctico a la vez que es ilimitado. Al asignarle una clave numérica es imposible confundirlo con otro documento.
Alfanumérico.	En este caso se combinan las dos clasificaciones anteriormente mencionadas, es decir el sistema alfabético y el numérico.
Temático.	Temático. Cuando el criterio de clasificación responde al asunto de que se trata. Se reúnen los documentos del archivo teniendo en cuenta su tema, asunto o contenido. En algunos casos es muy útil.
Geográfico.	Cuando se toma el lugar donde transcurre la acción. Consiste en la agrupación de las carpetas siguiendo un criterio geográfico y subdividirlas por temas o nombres.
Cronológico.	Si el criterio empleado es la fecha en que se ha redactado, enviado o recibido el documento.
Otros.	Sistema numérico en serie, sistema decimal, el procedimiento de la cifra terminal etc.

**Elaborado por:** Paola Cachupud

**Fuente:** (Fernández López, 2015, págs. 10-11)

En la institución donde se apliquen estos criterios de clasificación, es posible hacer uso de uno o combinarlos, todo depende de los requerimientos de la empresa y del criterio con el que mejor se acomode el encargado de archivo y todos los miembros de la entidad.

#### **1.4.11. Mantenimiento del Archivo físico y digital**

Los archivos físicos o digitales dentro de una organización son de vital importancia, sobre ambos recae la aplicación de procedimientos adecuados de manejo, que eviten su deterioro o pérdida irresponsable de lo que puede ser información garante ante una situación inesperada y que necesita de evidencia fidedigna.

Ya se trate de un archivo físico o informático, es necesario realizar una labor de mantenimiento para su correcta conservación y uso, pues si no lo hacemos, los archivos se deterioran y con el paso del tiempo resultan caóticos y desordenados. (Herrero Domingo & Óscar Sánchez , 2014, pág. 63)

Los documentos contenidos en un archivo físico o digital, constituyen memorias originales de las acciones y son necesarias en un futuro, por lo tanto es importante tomar las consideraciones necesarias para su manejo y conservación e incluso su eliminación.

#### **1.4.12. Archivo físico**

Para poder hacer uso de los documentos contenidos en el archivo físico, es importante hacer hincapié en el modo de ordenamiento y conservación de los mismos, así también en las herramientas y recursos empleados que en un principio podrían considerarse como gastos innecesarios, pero que a la larga aportan múltiples beneficios a la empresa; una entidad que presenta su información a tiempo se considera; transparente y comprometida con la ética y la moral. Dentro de esto es necesario recalcar dos factores; recursos necesarios y la infraestructura adecuada.

#### **1.4.13. Recursos necesarios**

Los medios materiales de archivo son todos aquellos elementos físicos destinados a clasificar y ordenar los documentos. Se pueden clasificar en:

- Medios materiales físicos: instalaciones del archivo, mobiliario y accesorios de soporte y conservación.
- Medios materiales magnéticos: microfilms y archivos informáticos.

Los medios materiales varían en función del archivo, del tamaño de la empresa y de las características propias de su actividad. (Arribas del Pozo, 2015, pág. 10)

Como expone el autor los recursos deben ser seleccionados de acuerdo con la empresa para la cual se ha diseñado y estructurado el archivo; por un lado se logra mejorar la gestión de la empresa, y a la vez optimizar los recursos con los que cuenta la organización.

#### **1.4.13.1. Infraestructura de archivo**

El autor considera la siguiente división:

- Edificio: es necesario realizar una inspección de la infraestructura con que cuenta el archivo, para determinar cuáles son los factores de riesgo así como sus puntos fuertes.
- Instalaciones y depósitos: hay que determinar el lugar que ocupa el archivo dentro del edificio, el número de depósitos y las áreas con las que cuenta, según las funciones que desarrolla.
- Condiciones de prevención de desastres y mantenimientos: se determinan las condiciones de seguridad respecto a los planes de prevención de desastres. (Arribas del Pozo, 2015, pág. 11)

En cierta forma el tipo de infraestructura depende del volumen de la documentación y el presupuesto asignado, sin embargo es posible darle una atención de calidad a un archivo optimizando al máximo los recursos con los que cuenta la entidad.

#### **1.4.14. Archivo digital**

Con el avance de la tecnología a la hora de almacenar fondos documentales las empresas han empezado a prescindir de sistemas informáticos de recopilación de documentos; que les permiten evitar el uso de papel y por ende mayor cuidado del ambiente.

La digitalización de documentos es un recurso informático muy eficiente para la gestión documental, que se basa en la captura de la información y su transformación a formato digital, para que pueda ser utilizado a través de un ordenador. Se emplea principalmente para evitar la utilización del documento original. Se pueden almacenar en formato de imagen o de texto; para este último es necesario un software de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) (Guerrero Logroño, 2013, pág. 30).

Cabe recalcar que únicamente se harán digitales los archivos de los que no sea necesario conservar el original físico, pues una vez digitalizado el documento se procede a eliminarlo definitivamente del archivo de la institución. Al permitir el uso de nuevas tecnologías dentro de la organización en los procesos de archivo; se obtiene acceso al instante a la información desde cualquier parte del mundo en cuestión de segundos.

## **1.5. Servicio al cliente**

El servicio al cliente constituye el resultado de la interrelación de las dos partes intervinientes en el proceso de venta u oferta de un servicio; propiamente dicho es el efecto causado con todo lo comprendido en la operación de venta; la atención, el producto ofertado; es decir, el grado de satisfacción causada desde el momento en el que el usuario se acercó a las instalaciones de la empresa, hasta cuando efectuó la adquisición.

“El servicio al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera- además del producto o del servicio básico- como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo”. (S.L., 2010, pág. 4)

La decisión de compra contempla un proceso sistemático; en el cual el cliente se encarga de evaluar la atención que le prestan ante su petición o inconformidad; es imprescindible por ello formar al personal y motivarlo a construir lazos de confianza con el cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales. (Jonny Martinez, 2018)

La calidad brindada en el servicio al cliente, propende la validación de la empresa y su posicionamiento competitivo frente a otras; otorgados por la opinión y criterio de los públicos, pues la imagen de una entidad mucho depende de la percepción de sus clientes sean internos o externos.

De nada sirven las enormes inversiones en publicidad y marketing; si cuando el cliente llega a una institución y se relaciona directamente con el vendedor o encargado de la atención al cliente; este destruye la imagen y por ende extermina las relaciones redituables entre ambos.



### 1.5.1. Elementos del servicio al cliente

Las empresas muchas veces destinan cantidades enormes en publicidad y marketing; esto suele pasar cuando no existe el grado de reconocimiento de lo importante que es cuidar del servicio al cliente; descuidan esta parte fundamental y en sí, pasan al cliente a un segundo plano, sin darse cuenta que es el elemento principal para un negocio; brindar un servicio de calidad es una estrategia efectiva; la mayoría de veces no necesitan de inversiones innecesarias en propaganda, la clave es consentir al eje fundamental de una organización y evitar que la competencia los conquiste. Inconscientemente se puede considerar que el cliente depende de la empresa, la verdad es que esta depende de él, sea nuestra entidad de índole público o privado, en ambos casos él ha de conformar la base de la existencia y el porqué de seguir avanzando.

Se puntualiza entonces los siguientes como elementos del servicio:

- **Profesionalidad:** Saber qué hacer, cómo hacer, cuándo hacer.
- **Eficiencia:** Una buena atención que genere resultados positivos.
- **Eficacia:** Se realiza el servicio en el menor tiempo posible.
- **Normalidad:** Trato adecuado para cada cliente.
- **Experiencia:** La empresa transmite confianza al cliente.
- **Comprensión:** Humanidad y razón para entender las situaciones diversas.
- **Tacto:** Respeto en todo momento.
- **Amabilidad:** Calidez en la atención. (QuimiNet.com, 2011)

Si se presta atención estos elementos propenden a una mejor persuasión y aceptación del cliente hacia el producto o servicio que oferta la empresa, independientemente de otros factores como el precio o descuento por referir algunos.

Por lo tanto las estrategias de venta deben enfocarse en el constructor principal de la visión a futuro y el motor en el que se impulsa la organización, el cliente; luego de esto podrá presentarse ante un mercado tan competitivo y absorbente en el cual podrá sostenerse y crecer.

### **1.5.2. Componentes del buen servicio**

El posicionamiento en el mercado, la creación de una identidad más que de una imagen, depende mucho de lo que percibe el cliente de una empresa, de todas las operaciones que efectúa, el trato que pone en el trato al consumidor y que estrategias utiliza para fidelizarlo y obtener su confianza y credibilidad. Para esto existen ciertos criterios que enmarcan un buen servicio y lo diferencian de otro brindado por la competencia.

En base a lo expuesto se establece los siguientes como componentes del buen servicio:

1. Supera las expectativas
2. Cumple las promesas
3. Facilita hacer negocios
4. Es proactivo
5. Descubre la percepción del cliente
6. Responde a la retroalimentación. (CLIC, 2016)

El cliente es el foco y hacia él van encaminados los esfuerzos como empresa, todos y cada uno de quienes conforman la organización están estrechamente ligados en la creación de satisfacción al cliente en un cierto grado; y dependen también de lo que el perciba.

### **1.5.3. Atención de quejas**

Es importante como encargado de la atención al cliente, mostrar una actitud proactiva ante una reacción de insatisfacción, muchas veces estas reacciones pueden ayudar a mejorar la calidad del servicio; es decir, pueden ayudar a construir mejores estrategias de servicio. Basándose en las perspectivas negativas o puntos débiles del servicio que presta la organización, se puede entonces, ver a estos problemas como oportunidades de crecimiento.

Los clientes que se toman su tiempo para protestar siguen confiando en la empresa. Los clientes que protestan, después de todo, siguen siendo clientes. En venta directa, resulta mucho más fácil marcharse a la competencia que supone el retail, por lo que los que se quejan están mostrando cierto grado de lealtad, o necesidad por su parte de seguir manteniendo la relación o el contacto con nosotros. (Ongallo, 2012, pág. 189)

Evidentemente, el servicio al cliente siempre estará sujeto a críticas, lo importante es prestar atención, involucrarse y dar solución a fin de mantener una relación de credibilidad y confianza hacia la organización y lo que desea representar para la sociedad que se sirve de la misma.

#### **1.5.4. Tipos de clientes**

Dentro de una organización es importante definir cuáles son los clientes con los que cuenta, para poder estructurar planes de acción para cada uno y de esa manera facilitar el cumplimiento de objetivos que benefician a la empresa y públicos involucrados en sus actividades.

✚ Clientes internos.- Este grupo constituyen aquellos que directamente influyen con la actividad de la empresa y de cuyos esfuerzos depende la percepción del otro grupo de clientes, aquí se encuentran :

- Ejecutivos. Tienen una relación más cercana con los clientes externos. Ellos dicen cuál es el producto o servicio a ofrecer y a qué mercado va dirigido.
- Comercial. Tienen una relación directa con diferentes grupos de trabajadores, lo que hace que tengan una visión clara de la calidad.
- Operativo. Se encargan de la elaboración de los productos. (Ameca Carreón, 2014)

✚ Clientes externos: De los integrados en este grupo depende en un alto grado la supervivencia de una empresa, pues son quienes adquieren lo que la empresa produce y la impulsan a mejorar cada día, dentro de este conjunto a los siguientes:

- Clientes leales: son la base de la empresa ya que generan hasta un 50% de los ingresos.
- Clientes especializados en descuentos: son compradores regulares de acuerdo al grado de descuento que la empresa ofrece.
- Clientes impulsivos: se guían por sus impulsos, no se van de la tienda sin dejar de comprar algo.
- Clientes basados en las necesidades: tienen una necesidad y buscan un producto porque lo necesitan.
- Clientes errantes: no tienen alguna necesidad cuando entran al negocio, lo hacen de manera esporádica. (Ameca Carreón, 2014)

Tanto el cliente interno como externo son importantes para la consecución de objetivos y metas empresariales, cada uno requiere de algo, y la labor de la empresa es reconocer cuáles son esas necesidades y como debe solventarlas.

#### **1.5.4.1. Necesidades del cliente**

La necesidad de un cliente se interpreta como la oportunidad de plantear un negocio, crear beneficios redituales; y un ambiente de confianza y credibilidad hacia el producto o servicio, si es que este responde a las expectativas del público objetivo.

A continuación se determinan las necesidades posibles de un cliente real o potencial:

- Necesidad de ser comprendido. Aquéllos que eligen un servicio necesitan sentir que se están comunicando en forma efectiva. Esto nos dice que se está interpretando en forma correcta los mensajes que envían las emociones y tratar de impedir una comprensión inadecuada del beneficio que puede obtener nuestro cliente.
  - Necesidad de ser bien recibido. Ninguna persona que esté tratando con usted y se sienta como una extraña, regresará. El cliente también necesita sentir que usted se alegra de verlo y que es importante para usted.
  - Necesidad de sentirse importante. El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. A todos nos gusta sentirnos importantes, cualquier cosa que hagamos para hacer que el invitado se sienta especial, será un paso en la dirección correcta.
  - Necesidad de comodidad. Los clientes necesitan comodidad física: un lugar donde esperar, descansar, hablar o hacer negocios; también necesitan tener la seguridad de que se les atenderá en forma adecuada y la confianza en que le podremos satisfacer sus necesidades.
- (Mendéz R., 2015, págs. 40-41)

Toda empresa se crea con el objeto de satisfacer una necesidad y con el cumplimiento obtener beneficios; pero para esto es indispensable entender que es lo que el cliente desea o requiere; y de esta forma crear las estrategias y tácticas que permitan llegar más que a su mente a su corazón.

Conquistar su subconsciente es el reto, atraerlo todos los días hacia la marca y establecer con la él una imagen e identidad bien definidas.

### **1.5.5. Calidad total en el servicio al cliente**

La calidad de un servicio o decir que un servicio es de calidad, no es algo que le corresponda definir a la empresa prestadora del mismo; sino más bien al beneficiario de este, es decir es el cliente sea interno o externo es quien otorga el juicio de valor, tomando en cuenta si el servicio que recibió superó sus expectativas o apenas las alcanzó.

En una empresa que trabaja respetando la filosofía de la calidad del servicio, el protagonista principal es el cliente, aunque todas las personas que están dentro de la empresa son responsables de los resultados. El objetivo de una organización dirigida hacia el cliente es ser el soporte de los esfuerzos que realizan los empleados para cumplir con la calidad del servicio. Las personas marcan la diferencia en la prestación del servicio por lo que deben poner en práctica sus habilidades personales y técnicas. (Pérez Torres, 2010, pág. 19)

La calidad del servicio, es el resultado de los esfuerzos puestos en cada uno de los procesos efectuados como empresa para vender su ventaja competitiva y diferenciadora; y posteriormente ser aceptada y validada por la excelencia con la que cumplieron la operación.

### **1.5.6. Gestión de la calidad**

“La Gestión Total de la Calidad es un planteamiento organizativo que consiste en intentar mejorar constantemente la calidad en todos los procesos, productos y servicios de la organización.”. Como señalan algunos empresarios, la calidad es el mejor camino para poder escoger a los clientes, la mejor defensa contra la competencia y el único modo para apoyar el crecimiento y la rentabilidad (Vértice, 2010, pág. 15).

Si una empresa ya ha considerado que ha llegado a un nivel de calidad percibida por sus públicos, es necesario que ahora trabaje incansablemente con esta arma estratégica, para mejorarla o en un cierto modo mantenerla, si quiere lograr rentabilidad y mayor competitividad en un mercado global absorbente.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. Tipos de investigación**

La presente investigación se efectuó en la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo en Cayambe; y los tipos de investigación empleados; han sido seleccionados de forma que cohesionen con el objetivo general, el cual consiste en la estructuración del proyecto en base a soportes bibliográficos y observaciones minuciosas del problema y causales; para posteriormente diseñar y socializar una propuesta de solución factible.

En el proyecto de investigación se utilizó los siguientes:

##### **2.1.1. Documental**

Como aporte este tipo de investigación permite desarrollar el marco teórico del proyecto, es decir, la construcción de conceptos y fundamentos que sirvan de sustento científico a la investigación, en cuanto refiere al tema objeto de estudio; con ello analizar el problema desde una perspectiva profesional y a su vez contrastándolo con la realidad.

##### **2.1.2. De campo**

Este tipo de investigación permite a través de la observación en el lugar de los hechos, diagnosticar el problema y reconocer los posibles factores influyentes, a la vez considera un proceso de observación reflexiva de las acciones referentes al manejo del archivo dentro de la institución y cómo influye en el servicio que prestan.

Por lo tanto es necesario el análisis dentro y fuera a fin de recabar la mayor cantidad de datos que permitan desarrollar el proyecto satisfactoriamente.

### **2.1.3. Descriptiva**

Orientada a la descripción de datos e información obtenidos a través de los instrumentos necesarios, para con ello diseñar una propuesta efectiva y factible, que surge de un estudio previo de la problemática presente dentro de la organización, con respecto al proceso de gestión empleado para con el archivo institucional y la medición de su incidencia en la calidad del servicio al usuario de la Junta Administradora de agua potable de Juan Montalvo en Cayambe.

## **2.2. Tipos de métodos.**

### **2.2.1. Deductivo**

Este método se empleó como un medio o procedimiento que permitirá la posterior elaboración y desarrollo del marco teórico, enfocado principalmente a recolectar toda la información que augure una primera visión de los conceptos claves para la investigación.

### **2.2.2. Inductivo**

Dentro del capítulo de diagnóstico, funciona como una estrategia, que proporciona un conocimiento del problema, a través de la observación y deducción de la información recolectada en torno a cada uno de los factores que influyen en el problema dentro de la entidad objeto de análisis.

### **2.2.3. Estadístico**

En el capítulo de la propuesta, este método otorgará las herramientas necesarias para la presentación de una propuesta, basada en los resultados obtenidos con la aplicación de instrumentos propios para el proyecto; se lo ha seleccionado habiendo referencia al tema y el tipo de investigación utilizado en esta parte del proyecto investigativo a desarrollar.

## 2.3. Tipos de técnicas e instrumentos.

### 2.3.1. Entrevista-Guía de entrevista

Esta técnica será de utilidad en el capítulo de diagnóstico, se considera como una herramienta factible para el reconocimiento del problema, la entrevista como técnica permitirá recolectar la información desde los mismos involucrados en el problema y la percepción que tienen del mismo, es decir los administrativos y encargados departamentales de la institución.

### 2.3.2. Encuesta- Cuestionario

La encuesta se realiza haciendo uso del instrumento cuestionario, con preguntas cerradas con el objeto de facilitar la tabulación e interpretación de datos referentes al tema, para luego diseñar la propuesta de solución.

## 2.4. Matriz de Relación

**Tabla N° 2. Matriz de relación**

<b>Objetivos Diagnósticos</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Fuentes de información</b>
Conocer los procedimientos archivísticos que aplica la institución con respecto al patrimonio documental que custodian	Procedimientos Archivísticos	Valoración del documento Organización del archivo Clasificación del archivo Conservación y restauración del archivo	Encuesta Entrevista	Administrativos de la institución
Identificar el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio que brinda la Junta Administradora de agua potable de Juan Montalvo, en cuanto refiere a la entrega de información	Calidad en el Servicio	Periodo de entrega de trámites. Atención del personal Manejo profesional y eficiente de los documentos Transparencia y acceso a la información.	Encuesta Entrevista	Usuarios

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Paola Cachupud



## 2.5. Población

La población para este proyecto está constituida por: administrativos y usuarios de la Junta Administradora de agua potable de Juan Montalvo en Cayambe, año 2018.

**Tabla N° 3. Población de la JAAP**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Presidente	1
Tesorero	1
Secretaria	1
Primer Vocal	1
Usuarios	40
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

**Fuente:** Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo

**Elaborado por:** Paola Cachupud

## 2.6. Muestra

Como el número de individuos involucrados en el proyecto es de 44 en total, no se lleva a cabo el cálculo de muestra con fórmula y se trabajará con toda la población, aplicando a cada uno el instrumento respectivo.

## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios de la Junta Administradora de agua potable de Juan Montalvo.

Una vez aplicado este instrumento hacia los usuarios de la entidad, se ha logrado obtener los resultados necesarios para la estructuración del proyecto de investigación y la propuesta de solución; analizando la percepción de los involucrados frente a la problemática, y a la vez se reconoció el grado de influencia del mismo.

#### 1. ¿Cómo califica el manejo de documentos e información por parte de los encargados de atención al usuario de la JAAP de Juan Montalvo?

**Tabla N° 4. Manejo de documentos**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	3%
Muy bueno	5	13%
Bueno	18	45%
Regular	16	40%
<b>TOTAL</b>	40	100%

**Fuente:** Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo  
**Elaborado por:** Paola Cachupud

#### Interpretación

De los resultados obtenidos en la primera pregunta correspondiente a la encuesta se deduce que; un porcentaje mínimo otorga una valoración positiva en cuanto al manejo del archivo de la institución, y es aún mayor la proporción de quienes consideran regular este proceso por parte de los encargados de atención al cliente y por ende, se comprende la necesidad de intervenir.

2. Según su criterio los responsables de entregar documentación a los usuarios lo hacen de forma ágil y oportuna.

**Tabla N° 5. Entrega de documentación**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	23%
No	9	23%
A veces	22	55%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo  
**Elaborado por:** Paola Cachupud

### **Interpretación**

En base a los resultados, un porcentaje mínimo de los encuestados, señala que el servicio de entrega de documentos en la JAAP es aceptable; no obstante existe una porción mayor de usuarios que refutan con lo anterior; por lo que se entiende que existen factores que inciden dentro de este proceso de atención. Una de las razones la falta de organización del archivo; lo cual demora los trámites y consigo el servicio a nivel interno y externo.

3. Ha observado un manejo profesional de los documentos que genera y recibe la JAAP de Juan Montalvo.

**Tabla N° 6. Manejo de los documentos generados y recibidos**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	10%
Casi siempre	19	48%
Nunca	17	43%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo  
**Elaborado por:** Paola Cachupud

### **Interpretación**

En base a los resultados derivados de la pregunta respectiva, se establece una deficiencia en la atención a el proceso de archivo; son las percepciones en cierta forma de más de la mitad de los encuestados; en su opinión es necesario cuidar mejor del archivo y aplicar normas y criterios adecuados para la conservación y mantenimiento del mismo.

**4. Conoce usted de la existencia de un espacio adecuado para el almacenamiento y conservación de los documentos.**

**Tabla N° 7. Espacio adecuado para el almacenamiento y conservación**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	8%
No	12	30%
Desconoce	25	63%
<b>TOTAL</b>	40	100%

**Fuente:** Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo

**Elaborado por:** Paola Cachupud

**Interpretación**

La mayoría de los usuarios encuestados desconocen de la existencia de un lugar adecuado para el almacenamiento y conservación de los documentos generados y recibidos por la Junta Administradora de Agua potable de Juan Montalvo; y en base a sus criterios, es imprescindible brindar un espacio adecuado para aplicar los procedimientos necesarios de archivo y mejorar la calidad del servicio que como entidad pública deben garantizar.

**5. Cree usted que un mejor manejo de los documentos que entrega y recibe la JAAP de Juan Montalvo ayudaría en la calidad de servicio y eficiencia de los procesos.**

**Tabla N° 8. Calidad de servicio y eficiencia de los procesos**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	17	43%
De acuerdo	20	50%
En desacuerdo	3	8%
<b>TOTAL</b>	40	100%

**Fuente:** Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo

**Elaborado por:** Paola Cachupud

**Interpretación**

En su mayoría, los usuarios coinciden en que es fundamental para reconocer o definir a un servicio como de calidad; brindar especial atención a los documentos que entrega y recibe la institución, tomando en consideración que constituyen testimonio de una acción y a su vez le dan seguimiento a todo el trámite en cuestión.

**6. En su opinión, la calidad del servicio al usuario depende en gran medida en la agilidad que dan a un trámite**

**Tabla N° 9. Agilidad del trámite**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	30	75%
No	1	3%
A veces	9	23%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo

**Elaborado por:** Paola Cachupud

**Interpretación**

La mayor parte de los encuestados afirma, estar totalmente de acuerdo con el grado de influencia que tiene en la calidad total de un servicio en este caso público; la agilidad que se le dé a un trámite; es decir esto define el interés que tiene una institución por las necesidades y requerimientos de sus usuarios y el valor que le otorgan.

**7. Existe transparencia con la información que emite la JAAP de Juan Montalvo.**

**Tabla N° 10. Información transparente**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	18%
A veces	26	65%
Nunca	7	18%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo

**Elaborado por:** Paola Cachupud

**Interpretación**

De los resultados obtenidos, se puede mencionar que existe un número bastante mayor de los usuarios argumentan que existe compromiso en la transparencia con la información por parte de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo, con lo cual se deduce que hay una percepción aceptable de la institución hacia sus públicos, aunque una también existe un porcentaje mínimo que también influye y opina lo contrario, en base a lo cual se debe trabajar.

8. Estaría de acuerdo en que exista un Manual de procedimientos archivísticos que permita mejorar el cuidado y preservación de los documentos que posee la entidad, como estrategia en pro de un mejor servicio.

**Tabla N° 11. Manual de procedimientos archivísticos**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Totalmente de acuerdo	23	58%
De acuerdo	15	38%
En desacuerdo	2	5%
<b>TOTAL</b>	40	100%

**Fuente:** Usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo

**Elaborado por:** Paola Cachupud

### **Interpretación**

Más de la mitad de los involucrados en la encuesta afirman estar de acuerdo en la implementación de un Manual de procedimientos archivísticos, más si este coadyuvara en el proceso de atención eficiente y una mejor calidad de manejo y conservación de los fondos documentales que posee la institución. Con lo cual partimos firmemente en la estructuración de la propuesta, tomando en consideración la opinión de los involucrados externos en el quehacer de la institución.

### **3.2. Análisis de las entrevistas aplicadas a los administrativos de la Junta Administrativa de agua potable de Juan Montalvo.**

#### **1. ¿Conoce usted de los principios y normas que existen para el manejo y conservación de los archivos?**

**Sr. Aníbal Tipanluisa**

**Presidente de la Junta Administradora del Agua Potable de Juan Montalvo**

Al ser un grupo de personas nuevas que conformamos el directorio de la institución, tratamos en lo posible y en pro de una gestión eficiente y comprometida con el bienestar de los usuarios internos y externos, salvaguardar todos los implementos de la institución; en cuanto a los documentos dentro de la institución existe una dependencia que custodia los fondos documentales físicos.

Sin embargo se considera esencial aplicar las normas y principios que aplican en este proceso de manejo de archivo, tomando en cuenta que en la institución se desconocen, y por lo tanto se lo hace como una actividad rutinaria sin mayor énfasis en posibles pasos o procedimientos a seguir.

**Sra. Rebeca Mosquera**

**Secretaria de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

La actual directiva brinda un manejo básico pero adecuado del archivo que existe en la institución y considero de forma personal que se lo debe llevar como hasta ahora; por otro lado la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo no tiene conocimiento de normas que establezcan el cómo se debe llevar esta actividad y cuáles son los beneficios que aporta sobre todo en los documentos que ya forman parte de la historia de toda una parroquia como es Juan Montalvo.

**Sr. Manuel Quinatoa**

**Tesorero de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

Personalmente no tengo conocimientos de normas o reglamentos que regulen e quehacer archivístico, y en base a mi experiencia y el estar constantemente inmerso en la institución y gestionando a diario ciertas operaciones que le corresponden al departamento del que estoy a cargo reconozco la necesidad de preservar el archivo de la institución sobre todo porque lo que contenemos construye la historia de toda la parroquia a la que servimos.

**Sr. Segundo Carvajal**

**Primero Vocal de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

En referencia a la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo, no existen normas o reglamentos para el cuidado de los documentos, con lo cual se origina el tras papeleo y de alguna forma el retraso en la resolución de problemas, una de las razones el desconocimiento de procedimientos adecuados de archivo.

**2. Se emplean dentro de la institución procedimientos de manejo y control de los documentos enviados y recibidos.**

**Sr. Aníbal Tipanluisa**

**Presidente de la Junta Administradora del Agua Potable de Juan Montalvo**

La institución como tal aplica lineamientos generales a cumplir, en lo que concierne a la recepción de documentos de las diferentes entidades, quien recibe está obligado a entregársela al Presidente para su evaluación y posterior resolución, una vez seguido el procedimiento señalado el documento ingresa al archivo para su almacenamiento respectivo, se genera inconvenientes si los formatos son diversos.



**Sra. Rebeca Mosquera**

**Secretaria de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

Existen parámetros que regulan la recepción de los documentos; así como también la evaluación, sea que esta la haga una persona o el consejo directivo en conjunto todo depende del asunto, para luego plantear la resolución.

Ahora bien, a la hora de archivar el documento recibido hay un control de los documentos que pueden no ser el adecuado pero si responde a la necesidad de la institución.

**Sr. Manuel Quinatoa**

**Tesorero de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

Básicamente la institución como tal aplica procedimientos empíricos, no existe un control, rígido para los documentos enviados y recibidos lo cual hace que la gestión sea un tanto deficiente y por ende en ciertas ocasiones se retrasen algunos procesos.

**Sr. Segundo Carvajal**

**Primero Vocal de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

Un punto fuerte de esta administración es la predisposición para trabajar por el usuario interno y externo, tal vez como directivos hace falta enfocarse en esta área de la cual evidentemente y en gran medida depende la gestión eficiente.

Hay que tomar en cuenta que las anteriores administraciones no lo hacían de la mejor manera, pero en esta ocasión reforzaremos mejores prácticas para el cuidado del archivo.

**3. El actual manejo del archivo institucional responde a las expectativas tanto de usuarios internos y externos de la entidad.**

**Sr. Aníbal Tipanluisa**

**Presidente de la Junta Administradora del Agua Potable de Juan Montalvo**

El archivo de la institución y de todos los departamentos derivados está centrado en un solo lugar, por eso existe un almacenamiento masivo y con el tiempo más creciente de documentos oficiales, lo cual repercute negativamente en la gestión de los usuarios internos; para el usuario externo existe un grado de restricción de la información contenida en los documentos, para evitar sanciones, el acceso es posible salvo casos que lo ameriten.

**Sra. Rebeca Mosquera**

**Secretaria de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

En esta cuestión el archivo institucional de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo, se maneja de la mejor manera posible por qué y para qué, son los usuarios internos o externos que a diario requieren del servicio que prestamos, como actual directiva buscamos cumplir con las expectativas de ambos.

**Sr. Manuel Quinatoa**

**Tesorero de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

Es evidente que si existe acceso a la información que contienen los documentos para los usuarios internos, siempre y cuando haya una debida justificación del por qué y para qué los necesita, en cuanto a los usuarios externos el acceso se restringe a fin de evitar la tergiversación de la información.

**Sr. Segundo Carvajal**

**Primero Vocal de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

Internamente si, aun si este se encuentra centrado en un solo lugar se permite el acceso, aunque una debilidad es la acumulación de documentos; el proceso de archivo por tanto se hace extenso y por falta de conocimientos se aplica procedimientos empíricos faltando en las exigencias actuales de información; para los usuarios existe restricción por temor a la tergiversación

- 4. En su opinión, la prontitud con la que se dé respuesta a un trámite determina la calidad del servicio y considera que influye directamente con la imagen de la institución.**

**Sr. Aníbal Tipanluisa**

**Presidente de la Junta Administradora del Agua Potable de Juan Montalvo**

Exactamente, la calidad de un servicio en este caso público, va determinado por la atención con prontitud que se le da al beneficiario, y esta como tal influye directamente en la imagen que proyecta la institución; para ellos es importante entender la necesidad del usuario, darle una solución y lograr en él una buena impresión.

**Sra. Rebeca Mosquera**

**Secretaria de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

Así es, esto habla bien de una institución, en lo que concierne a la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo y quienes conformamos la directiva actual vigente, buscamos en equipo dar solución a los requerimientos constantes de los usuarios y un punto a favor es el cuidado del archivo que permite hacer las gestiones de los problemas más ágiles

Aun así, las exigencias son mayores si hablamos de información y en base a esto es necesario un manejo más responsable y profesional del archivo.

**Sr. Manuel Quinatoa**

**Tesorero de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

Por supuesto la imagen de una institución es la respuesta del trato; la premura dada a un trámite, el servicio etc.; construir una imagen sólida y confiable de una organización requiere hacer hincapié en todos los componentes que conciernen al servicio e involucrar a todos quienes conforman una institución.

La Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo, busca constantemente proyectar una buena imagen y como directiva nueva trabajamos a nivel interno para lograrlo, sabemos que de la validación del beneficiario dependemos y como equipo nos reformulamos ese objetivo.

**Sr. Segundo Carvajal**

**Primero Vocal de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

Si, los usuarios tanto internos como externos determinan la imagen de una institución pública, es por eso que el servicio juega un papel importante en la proyección de la institución en este caso de la Junta.

**5. ¿Cree usted necesario la incorporación de un Manual de Procedimientos Archivísticos, que permita mejorar la gestión de los procesos dentro y fuera de la institución?**

**Sr. Aníbal Tipanluisa**

**Presidente de la Junta Administradora del Agua Potable de Juan Montalvo**

Es de suma importancia dentro de cualquier institución contar con un manual como este y más aun dentro de una entidad de administración pública, que está sujeta a informar y dar cuentas periódicamente de las acciones que lleva a cabo.

Por eso la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo, brinda la apertura a la implementación del Manual de Procedimientos de archivo, sobre todo si este aportara positivamente en la administración eficaz, mejor manejo de la información necesaria para las generaciones presentes y futuras y por ultimo si ayudará en la optimización del tiempo.

**Sra. Rebeca Mosquera**

**Secretaria de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

Totalmente de acuerdo, la implementación de un Manual como estos nos ayudara a intervenir adecuadamente sobro todo con los documentos históricos, custodiamos legajos que son de importancia para la población de la parroquia y de una u otra forma también contribuyen a la historia del país. Además nos permitirá una mejor gestión como entidad pública supeditada al control constante de la información que propendemos.

**Sr. Manuel Quinatoa**

**Tesorero de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

Esta propuesta tiene apertura en la institución, aun así se debe considerar también actividades para interiorizar los conceptos de archivo y paras de la teoría a una práctica efectiva de los contenidos de este manual.

**Sr. Segundo Carvajal**

**Primero Vocal de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

Totalmente necesario, a la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo, le será de mucha ayuda, más ahora que el compromiso con la transparencia en la información hacia las entidades gubernamentales y los compañeros beneficiarios se hace obligatoria y necesaria.

### 3.3. Resultados de las preguntas realizadas a los administrativos de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo

**Tabla N° 12. Resultado de las entrevistas**

<b>VARIABLE</b>	<b>POSITIVAS</b>	<b>NEGATIVAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PREGUNTA 1	0	4	22%
PREGUNTA 2	0	4	22%
PREGUNTA 3	1	3	16%
PREGUNTA 4	4	0	22%
PREGUNTA 5	4	0	22%
TOTAL	9	11	100%

**Fuente:** Administrativos de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo

**Elaborado por:** Paola Cachupud

#### **Interpretación**

A través de las entrevistas realizadas a los miembros de la administración actual de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo, se pudo obtener información desde la fuente misma de lo que refiere al manejo del archivo de la institución y cómo influye este en todos los procesos que ejecutan; la opiniones y criterios de cada uno, permiten dar sustento al trabajo de investigación y evidentemente basándose en los resultados, validan la necesidad de intervenir con procedimientos científicos y profesionales en el archivo y sus componentes de los cuales como entidad pública son custodios

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **4.1. Título de la propuesta**

Manual de Procedimientos Archivísticos para la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo en Cayambe, año 2018.

#### **4.2. Justificación**

El archivo de una empresa constituye la memoria y el testimonio fiel de las acciones efectuadas, en el reposan las evidencias de un pasado para la organización y el sustento bajo el que se formulan las operaciones futuras.

Dado su grado de importancia es imprescindible garantizar su manejo profesional y responsable; ahora bien, si hablamos del archivo de una institución pública, existe un doble compromiso tanto con los usuarios internos, y aún más con los usuarios externos; en este segundo grupo se encuentra el estado y a quien debe demostrar respaldos confiables de su accionar, respondiendo con transparencia ante la demanda de un usuario.

El presente Manual, surge en base a los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados acorde a la investigación dirigidas tanto a los administrativos como a los usuarios, dando cabida a las opiniones y criterios de cada uno, los datos recolectados constituyen una herramienta estratégica a la hora de medir la aceptación de este manual; y reconocer de forma puntual los factores incidentes en el manejo de un archivo y cómo influyen en la gestión de procesos de la entidad como tal. Si bien es cierto la entidad posee un archivo institucional, y en lo posible brindan un manejo y control del mismo; no obstante es necesario profundizar este quehacer y partir de un apoyo teórico-práctico factible, que se ha elaborado tomando en cuenta los requerimientos y necesidades de la entidad.

### **4.3. Fundamentación de la propuesta**

La presente propuesta se sustenta tanto en lo estipulado en la Ley del Sistema Nacional de Archivo y la Norma de Gestión Documental para las entidades de la Administración Pública; ambos documentos señalan claramente el por qué y para que de un manejo adecuado del archivo dentro de una institución.

La Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo, como ente público custodia información de interés colectivo; internamente permite gestionar procesos y acciones, pero a la vez existen documentos de carácter histórico que responden a necesidades de investigación y profundización de hechos y sucesos a los que se enfrentó como institución y que de una u otra forma permiten actuar en un futuro.

En el presente manual se establecen procedimientos archivísticos, actualizados que coadyuven a la entidad como tal, sus públicos y a su vez fortalezca su compromiso con la veracidad y transparencia de la información; para dar fundamento a lo expuesto se toma en consideración el siguiente manifiesto:

Cabe mencionar que la propuesta tiene la acogida y es aceptada como un instrumento imprescindible dentro de la institución, se reconoce los múltiples beneficios positivos que ha de aportar; se acopla efectivamente a los requerimientos y responde a la problemática existente; no busca cambiar lo estipulado para el manejo del archivo institucional, sino más bien reforzar los procedimientos aplicados.



## **4.4. Objetivos**

### **4.4.1. Objetivo general**

Elaborar un Manual de Procedimiento Archivísticos, para mejorar el manejo del archivo institucional de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo en Cayambe; que influya positivamente en la calidad del servicio.

### **4.4.2. Objetivos específicos**

- Contribuir al manejo y aplicación de procedimientos adecuados de organización, conservación y eliminación de los documentos emitidos y generados por la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo.
- Mejorar la calidad del servicio; ágil oportuno y transparente que garantice desarrollo y la gestión eficiente de procesos a nivel interno y externo.
- Socializar y difundir el presente manual de procedimientos a los administrativos de la institución responsable del cuidado y protección del archivo institucional.

## **4.5. Ubicación sectorial y física**

### **Datos Informativos**

- **Nombre de la institución:** Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo
- **Tipo de institución:** Publica

### **Domicilio**

- **Provincia:** Pichincha
- **Cantón:** Cayambe
- **Parroquia:** Juan Montalvo
- **Dirección:** Calle 13 de Abril y 9 de Octubre
- **Teléfono:** 212-7286

**Figura 1. Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**



**Fuente:** Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo



**Fuente:** Google Maps

#### **4.6. Desarrollo de la propuesta**



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVISTICOS

JUNTA  
ADMINISTRADORA DE  
AGUA POTABLE  
DE JUAN MONTALVO  
EN CAYAMBE



PAOLA KARINA CACHUPUD CUSIN  
IBARRA, 2018



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**TEMA:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVÍSTICOS PARA LA JUNTA  
ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE JUAN MONTALVO EN  
CAYAMBE.**



**AUTORA:**

**PAOLA KARINA CACHUPUD CUSIN**

**DOCENTE TUTOR:**

**MSC. RICHARD ADAN ENCALADA CANACUÁN**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **Presentación**

El presente manual muestra procedimientos básicos de manejo, organización, conservación u eliminación de los documentos contenidos en el archivo institucional de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo en Cayambe; las directrices estipuladas en el mismo constituyen una guía práctica; que a su vez, está sustentada en los conceptos, parámetros y normas establecidas por la Ley del Sistema Nacional de Archivo y la Norma de Gestión Documental para las entidades de la Administración Pública.

Contiene a la vez actividades técnicas que involucran a todos quienes forman parte de la institución y de cuyo accionar depende la gestión del departamento de archivo que poseen.

### **Objetivo**

Determinar los procedimientos técnicos que deben efectuarse dentro del proceso que conlleva el manejo de archivo en sus diferentes niveles; garantizando con ello la eficiente gestión de los administrativos, a su vez la calidad en el servicio al usuario interno y externo de la institución.

### **Alcance**

Los procedimientos expuestos en el manual son de cumplimiento necesario para los miembros involucrados en la institución a fin de lograr una mejor intervención y cuidado del archivo institucional.

## **PROCEDIMIENTO 1: DEFINIENDO EL ARCHIVO**

### **1. ARCHIVO**

El archivo como tal está compuesto por el conjunto de documentos generados y recibidos por la institución en relación al ejercicio de sus actividades; por tal razón sirven de sustento a las acciones y bajo estas evidencias se toman decisiones influyentes en el pasado y futuro de la entidad.

Por lo antes mencionado, es importante recalcar la necesidad de prestar especial atención a este quehacer, y en lo posible pasar de lo empírico a procesos profesionales y científicos que respondan a las necesidades de información constate.

En conclusión, mucho tiene que ver el tratamiento y uso que reciben los documentos durante su gestión, pues constituye un factor determinante en su conservación, y en sí, todo el ciclo vital que compone esta labor.

#### **1.1 Tipo de archivo que posee la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

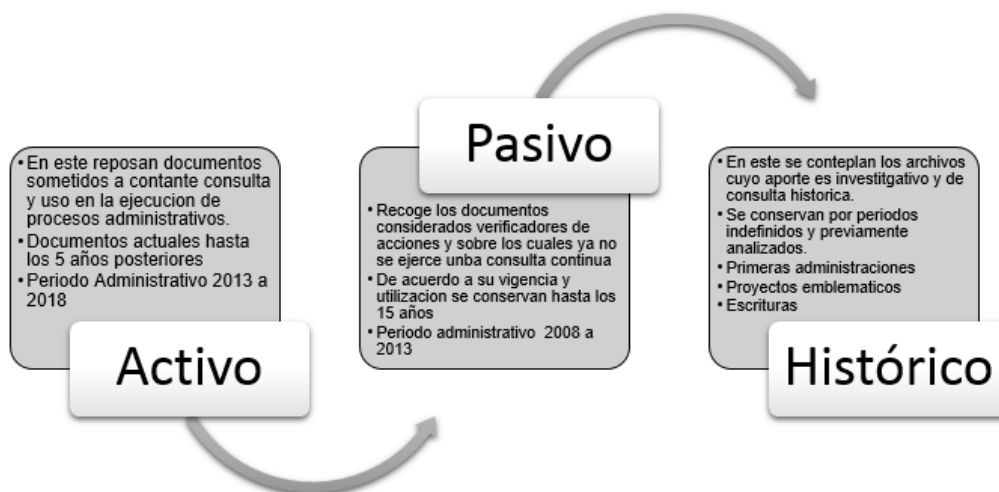
La institución cuenta con un departamento exclusivo, en el que reposan todos los documentos que genera y recibe la institución como parte de su desempeño y el ejercicio de sus funciones de carácter social.

Es por ello se deduce que la institución posee un **Archivo de Gestión**, en el que se concentran los fondos documentales de continuo uso y consulta administrativa; y sobre los cuales tiene intervención este Manual.

#### **1.2 Movimiento de los documentos en los diferentes niveles de archivo**

Todos los documentos que entrega y recibe la institución están propensos a formar parte de cada una de estas etapas, todo depende del valor que adquieren con el tiempo; el cumplimiento de su finalidad u objetivo y cual será de ahora en adelante su aporte a la institución.

## Movimiento de los documentos en los diferentes niveles de archivo



Elaborado por: Paola Cachupud

### ACTIVIDAD

En cada departamento de la institución realizar una evaluación y clasificación de los documentos que contiene, de acuerdo a periodo de tiempo que determina el archivo Activo, Pasivo e Histórico; con el fin de lograr mayor orden en las actividades y de igual manera al ser transferidos estos al archivo institucional.

## 1.3 Identificación de los documentos de archivo

### 1.3.1 Documentos que conforman un archivo

Un documento de archivo es aquel cuyo contenido refleja un hecho de cualquier índole, cuyo objetivo es la necesidad de respuesta inmediata o el seguimiento de un trámite o proceso previamente informado; este a su vez tiene relevancia con el ejercicio de la institución y depende de su resolución.

Es importante recalcar que los documentos que se consiente en un archivo pueden estar en soporte físico y digital; ambos recogen información de carácter imprescindible y que de igual forma, juegan un papel importante en los procesos administrativos de una institución.

A continuación se detallan los documentos que conforman este grupo:

- Resoluciones
- Acuerdos
- Planes operativos
- Planificación de actividades
- Directivas
- Contratos
- Convenios
- Circulares
- Memorandos
- Oficios
- Correspondencias

### **1.3.2 Documentos que no son considerados parte del archivo**

Este tipo de documentos se dividen en dos categorías:

- De comprobación administrativa inmediata
- De apoyo informativo

**De comprobación inmediata:** son aquellos que no cumplen el ciclo vital y deben ser eliminados una vez terminada su utilidad. Su vigencia es inmediata o por un periodo no mayor a un año.

Lo conforman los siguientes:

- Control de entrada y salida de documentos
- Registros de asistencia
- Listado de envíos
- Registro de visitas
- Notas de papelería



**De apoyo informativo:** constituyen aquellos documentos de apoyo informativo en las tareas administrativas, de igual forma que los anteriores no se rigen a un procedimiento archivístico y peor aún al ciclo vital; su periodo de conservación depende de la necesidad del contenido y vigencia; considerándolas necesarias por un periodo de no más de seis meses, luego de esto se desechan, una de las razones la información desactualizada que poseen.

Lo conforman los siguientes:

- Impresiones de internet
- Calendarios
- Revistas
- Directorios
- Programaciones de festividades
- Revistas
- Volantes
- Trípticos
- Resoluciones

### IMPORTANTE

Los dos tipos de documentos que no son considerados para el archivo, no están sujetos en la Tabla de Conservación y tampoco se someten a procedimientos de archivo, es la unidad que los posee quien determina la forma en la que se llevará a cabo la eliminación y el tiempo respectivo de uso.

## 1.4 Agrupaciones documentales que se pueden encontrar en un archivo

Se denominan de esta forma al conjunto de documentos generados o recibidos por una unidad administrativa como testimonio y prueba de las acciones que ejecutan.

Estas son las siguientes:

### Agrupaciones documentales

<b>Expediente</b>	<b>Conjunto de documentos de uso frecuente referidos al mismo tema, asunto o actividad</b>
<b>Serie</b>	Conjunto de documentos organizados de carácter homogéneo producidos por una unidad administrativa.
<b>Libro de Registros</b>	Grupo de documentos que no se relacionan, pero que forman un conjunto por la función de control que poseen.
<b>Carpeta de asuntos</b>	Constituyen un expediente breve, pudiendo ser cualquier solicitud que se dirige a una institución.

Elaborado por: Paola Cachupud

Una vez finalizada esta primera parte de análisis y reflexión de conceptos, con enfoque en la institución en la que se va a aplicar este manual se procede a determinar los procedimientos de archivo necesarios y de intervención urgente; todo esto basando en lo expuesto en la Norma de Gestión Documental para las entidades de la Administración Pública expedida en el año 2015, y de actual vigencia que textualmente señala:

XVII. Procedimiento de Archivo: Es el conjunto de acciones u operaciones a realizarse como: organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original así como el ciclo vital y la normatividad archivística.

(Norma de Gestión Documental para las entidades de administración pública, 2016 pág. 7)

## PROCEDIMIENTO 2: REGISTRO Y CODIFICACIÓN

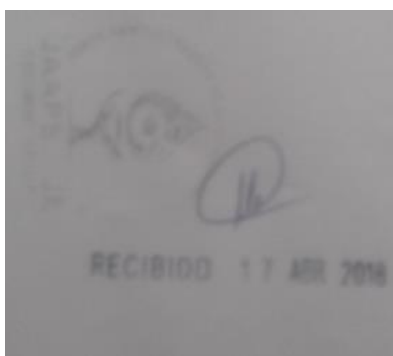
Con este procedimiento se apertura el quehacer archivístico, en que se basa este manual; con el objeto de garantizar un manejo adecuado y oportuno de los documentos. Esta fase empieza con el reconocimiento de las características que componen a los documentos que serán archivados; para posteriormente definir el sistema de clasificación que mejor se acopla y responde efectivamente a los requerimientos de los usuarios internos y externos de la entidad.

### 2.1 Fases que comprende este proceso:

**2.1.1 Recepción:** En esta fase la persona encargada y responsable de la recepción de los documentos, es quien deberá determinar el destinatario, pudiendo ser la máxima autoridad o un funcionario miembro de la entidad, si el documento se encuentra a nombre de la institución lo procede a abrir e identificar si la respuesta debe ser urgente o solicita seguimiento a un trámite previo, por el contrario si existe el nombre del destinatario y este es un funcionario se hace la entrega de forma inmediata.

En esta fase a su vez se determina el código que registrará a la correspondencia recibida para su posterior registro.

#### 2.1.1.1 Control de recepción de documentos externos:



**Fuente:** Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo

### IMPORTANTE

En caso de que un documento recibido este dirigido a distintos funcionarios se deberá sacar las copias correspondientes y se procederá a su entrega

#### 2.1.2.1 Registro de entrada de correspondencia

Esta herramienta incluso contribuye al proceso siguiente, puesto que ayuda a determinar la serie a la que corresponde el documento y la carpeta en la que posteriormente se deberá archivar, este instrumento brinda las facilidades de revisar de forma más rápida como ha de llevar más tarde el proceso de archivo en un futuro, y cuáles son los aspectos que debe considerar.

[illegible]

**IMPORTANTE**

En este registro se pueden apuntar los documentos recibidos en cualquier soporte y de esta forma ejercer un mayor control y seguimiento al trámite conferido.

### 2.1.2.2 Registro de salida de la correspondencia

Una vez que se ha analizado el documento y se reconoce cual debe ser la repuesta que efectivice las acciones de las organizaciones o personas que lo remitieron, se procede entonces a registrar la salida de una respuesta al documento previamente recibido por la institución.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE JUAN MONTALVO									
REGISTRO DE SALIDA DE CORRESPONDENCIA									
DATOS DE SALIDA			DESTINATARIO		SALIDA			DPTO. DE ORIGEN	OBSERVACIONES
NÚM.	MES	DÍA	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	LOCALIDAD	FECHA	CLASE DE ENVIO	ANEXOS		

Elaborado por: Paola Cachupud

**2.1.3 Distribución:** Como ya se expuso anteriormente es importante que la persona encargada de la recepción de los documentos; una vez que ha determinado al destinatario, se lo haga llegar de forma oportuna; a fin de evitar la acumulación de documentos en su departamento y peor aún contribuir al retraso de un trámite o la pérdida de la correspondencia, se debe entender que mucho depende la agilidad de un trámite en la percepción positiva de la empresa como un todo.

Son los usuarios internos y externos quienes evalúan y califican una verdadera gestión eficiente; por lo tanto su criterio y opinión son importantes.

En el quehacer archivístico, todos los miembros forman parte del equipo y aportan directamente o indirectamente a esta labor.

**2.1.4 Clasificación:** En este punto del proceso es necesario considerar la agrupación de los documentos y el criterio bajo el que se establecerá el orden de los mismos, tomando en cuenta las necesidades de la institución y de cada uno de los departamentos que se sirven del archivo institucional.



Fuente: Unidad Educativa “Nasacota Puento”

### RECOMENDACIÓN

La Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo es una entidad pública, a diario recibe y genera documentación; por ende se recomienda que utilice como criterio de clasificación para mayor facilidad el **SISTEMA DE CLASIFICACIÓN CRONOLÓGICO**.

**2.1.5 Codificación:** El compromiso como entidad pública con la transparencia y el acceso a la información con sus debidas restricciones, sobre todo recae en este punto; pues si se codifica de forma profesional es mucho más fácil canalizar la información y permitir que los usuarios agilicen sus trámites y gestiones.

## PRÁCTICA DE LA CODIFICACIÓN

**Paso 1:** Reconocer la sección a la que corresponde:

Ejemplo: Secretaría

**Por lo tanto quedaría de esta forma:**

SECCIÓN: SECRETARÍA

**Paso 2:** Determinar los documentos que tiene bajo su custodia como departamento, tratando de evitar la especificación del asunto de los documentos, sino más bien tratando de englobar al conjunto de documentos:

Ejemplo: Enviados, Recibidos, Actas de recepción, Convenios, Resoluciones, Leyes y Estatutos.

SERIE: ENVIADOS

**Paso 3:** Colocar un número que identifique a la serie de forma única y que agilite la búsqueda de la información.

Ejemplo: 1-2-3-

NÚMERO DE CARPETA: 1

**Paso 4:** Etiquetado de la carpeta con la codificación correspondiente:



Diagrama de una etiqueta de archivo con el logo JAAP J. MONTALVO y los datos de codificación:

ARCHIVO SECRETARÍA  
2018  
ENVIADOS  
N° DE CARPETA  
1  
DEL:.....  
AL:.....

Elaborado por: Paola Cachupud

## PROCEDIMIENTO 3: CLASIFICACIÓN

En este paso intervienen los criterios de todo el equipo de trabajo que conforma la institución, es importante que se aporten con las visiones y perspectivas de cuál sería el mejor sistema de clasificación y si este beneficia a los usuarios tanto internos como externos; cuales son las posibilidades de acoplarse al sistema, cuáles serían las ventajas y desventajas y como se podrían solucionar a fin de que el sistema seleccionado responda eficientemente a toda la empresa.

A continuación se especifican los sistemas existentes y las ventajas y beneficios de cada uno:

### 3.1 Criterios de clasificación

#### 3.1.1 Alfabético:

Este es uno de los sistemas más sencillos y utilizados con mayor frecuencia; se basa en el uso de las letras del alfabeto para organizar los documentos; sin embargo puede existir inconvenientes cuando el nombre se compone de varias palabras; si el caso se da, es necesario determinar un sistema para el orden de este y futuros, que se puedan dar en el ejercicio de las actividades administrativas que engloba la institución. La palabra clave bajo la que se ejecuta el orden se llama ordenatriz.

A continuación se establecen algunas normas aplicables en el sistema, que pueden servir de orientación a la hora de elegir la palabra ordenatriz que regirá el orden de los documentos.

Nombre de personas	Nombre de empresas
<b>Personas individuales: la palabra ordenatriz es el primer apellido, si son similares el primero con el segundo incluso se puede optar por tomar el primer nombre.</b>	Se deduce como palabra ordenatriz, el primer sustantivo significativo que aparezca y salte a la vista de quien lo recibe.
<b>Apellidos compuestos: Se ordenan como si fuesen una misma palabra si estos tienen guion se prescinde de este.</b>	No se tomarán en cuenta los genéricos como; sobrinos, herederos, papelería, compañía, sociedad
<b>De, el, la, son partículas que no se toman en cuenta para la ordenación</b>	Los organismos oficiales se ordenan de acuerdo a su denominación genérica.
<b>Las partículas de los nombres extranjeros Mac, O, Van, se consideran como parte de la palabra que les precede.</b>	Los nombres de empresas extranjeras se clasifican por la primera palabra que las identifica



## Ejemplos de aplicación:

### Nombres de personas

#### Lista a ordenar:

Camila Alejandra Cárdenas  
Marco Vinicio Hurtado  
Rafael Santiago Ramírez  
Ismael Roberto Alvarado

Elaborado por: Paola Cachupud

#### Orden correcto de acuerdo al sistema:

Alvarado, Ismael Roberto  
Cárdenas, Camila Alejandra  
Hurtado, Marco Vinicio  
Ramírez, Rafael Santiago

En este caso no hay mayor inconveniente por que los apellidos son distintos, pero que pasa si estos son similares, a continuación un ejemplo:

#### Lista a ordenar:

Martina Basurto Oña  
Violeta Basurto Montes

#### Orden correcto

Basurto Montes, Violeta  
Basurto Oña, Martina

Elaborado por: Paola Cachupud

Ahora que pasa con los apellidos compuestos y extranjeros:

#### Lista a ordenar:

Ministerio de educación  
Mac Hellen  
Santiago Vera- Belén Moran  
Sobrinos de Alcasiga Treviño  
Compañía Seguros Sucre

Elaborado por: Paola Cachupud

#### Orden adecuado:

Alcasiga Treviño, Sobrinos de  
Compañía Seguros Sucre  
Mac Hellen  
Ministerio de educación  
Vera-Belén Morán, Santiago

### Nombres de empresas

#### Lista a ordenar

Cafetería del Oso  
Supermercado Santa María  
Hermanos Rodríguez  
Imprenta Noboa

Elaborado por: Paola Cachupud

#### Orden adecuado:

Pardo, (Cafetería del)  
Rodríguez, (hermanos)  
Santa María Supermercado  
Noboa, (imprensa)

### IMPORTANTE

Este sistema es adecuado de implementar es aconsejable en archivos pequeños, sobre todo para evitar los múltiples inconvenientes que se genera cuando existe una masivo crecimiento de documentos dentro de la institución.

### 3.1.2 Numérico:

Este sistema de clasificación consiste en la asignación de un número a cada documento, con el objeto de perder alguno de ellos, y si es así será fácil distinguir si alguno se extravió, el número asignado puede ir en función de su llegada o la edición de este.

La aplicación de este sistema frecuentemente se da en la formación de expedientes, por ejemplo contratos de personal, puesto que en este proceso se elabora un expediente, se le asigna un número y crea mayor versatilidad tanto para organizar como para encontrar la información.



#### IMPORTANTE

Este sistema puede ser combinado con otros si la institución lo requiere.

### 3.1.3 Alfanumérico

Este sistema resulta ser la combinación de números y letras, dentro de este pueden darse variaciones como; letras seguidas de números o viceversa, tomando en cuenta que si primero van letras se ordenará alfabéticamente y luego numéricamente; por el contrario si están primeros los números se entenderá que se debe ordenar numéricamente y luego alfabéticamente

**AAA25** —→ **AAA**, se entiende que el orden va primero alfabéticamente y luego según el número **25**.

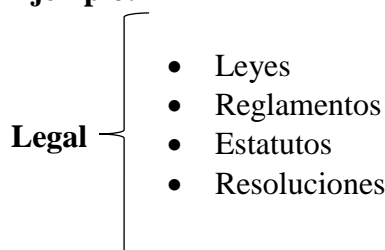
**23EL** —→ **23**, se entiende que el orden va primero numéricamente y luego según la letra.

### 3.1.4 Temático:

En este tipo de clasificación es importante reconocer cual es el asunto o tema que conlleva el documento y en base a este se clasificarán. Este método presenta dos características:

- Primero, los documentos se clasifican en base al asunto que refieren; se establecen las divisiones y sub-divisiones.
- Segundo, una vez que se ha hecho la clasificación se procede a encontrar un sistema de apoyo que permita encontrar los documentos de manera más fácil y rápida.

#### Ejemplo:



### 3.1.5 Geográfico

Este sistema es sencillo y fácil de implementar, cuyo criterio de organización son los lugares geográficos, dentro de este pueden darse divisiones y subdivisiones territoriales, por lo que se debe utilizar dentro de estas el orden alfabético de los documentos, a fin de acoplar mejor el sistema a las necesidades de la institución que lo emplea.

Al utilizar el orden alfabético queda entendido que se debe encontrar una palabra ordenatriz, lo cual puede dar lugar a ciertos inconvenientes ya mostrados en el sistema alfabético, por ende este sistema puede emplearse tan solo para archivos pequeños.

#### Expedientes sin ordenar

##### **Barrios**

Miraflores del Yaznan  
Santa Isabel  
Primero de Mayo  
- - - -

##### **Presidentes**

Cepeda, Martin  
López, Casandra  
Robles, Juan  
- - - -

### Expedientes ordenados

Barrios	Presidentes
Miraflores del Yaznan	Cepeda, Martin
Primero de Mayo	Robles, Juan
Rumiloma	Macías, Pedro
Santa Isabel	López, Casandra

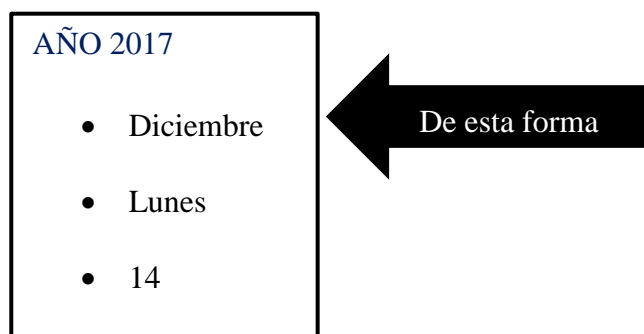
Elaborado por: Paola Cachupud

**Figura 2. Carpetas sencillas**

#### 3.1.6 Cronológico

Dentro de este sistema de clasificación el criterio de orden se basa en la fecha del documento, este sistema es muy sencillo; permite la ampliación de nuevos documentos, ocupa poco espacio puesto que se pueden organizar por años o meses.

El orden se hace primero por el año, luego por mes, y finalmente por día; se colocan dentro de la carpeta primero los documentos recientes y en último lugar los más antiguos.



#### IMPORTANTE

Para poder buscar un documento en este sistema debe recordar la fecha del mismo.

## PROCEDIMIENTO 4: RECURSOS NECESARIOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO

### 4.1 Materiales

#### 4.1.1 Carpetas

**Sencillas** Permiten guardar una cierta cantidad de documentos generados o recibidos por la institución, generalmente estos tratan sobre un mismo asunto o tema. Este tipo de carpetas poseen ganchos laterales para ser sujetas en soportes especiales diseñados apropiadamente para estas.

Fuente: Inmobiliaria Acres

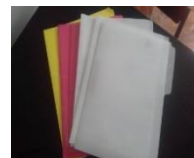


Figura 3. Carpetas colgantes



Fuente: Inmobiliaria Acres

#### 4.1.2 Carpetas Archivador

**Tipo A-Z con anillas**

Contiene anillas para proteger a los documentos de rotura al momento de la manipulación.

Figura 4. Carpetas de archivador

Fuente: Inmobiliaria Acres



**De proyecto**

Este tipo de carpetas posee una solapa y gomas para evitar que los documentos se salgan.

Figura 5. Carpeta de proyecto

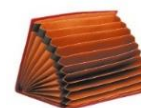


Fuente: Inmobiliaria Acres

**De fuelle**

Estas se componen de carpetas unidas que una vez abiertas suponen un acordeón.

Figura 6. Carpeta de fuelle



Fuente: Inmobiliaria Acres

**Caja de cartón**

Aquí se almacenan carpetas y documentos para el archivo definitivo

Figura 7. Caja de cartón

Fuente: Sistema Nacional de Archivo



### 4.1.3 Mobiliario

#### Archivador

De metal o madera permite guardar las carpetas y documentos por separado y en orden

**Figura 8. Archivador**

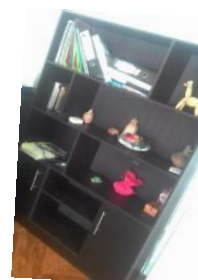


**Fuente:** Inmobiliaria Acres

#### Estanterías

En estas se pueden colocar las carpetas o cajas de cartón o cajas de archivo.

**Figura 9. Estanterías**



**Fuente:** Inmobiliaria Acres

#### Armario para carpetas colgantes

Mobiliario especialmente diseñado para salvaguardar las carpetas colgantes

**Figura 10. Armario para carpetas**



**Fuente:** Inmobiliaria Acres

#### Armario rotativo

Este supone una estantería que se compone de un eje central que le permite girar sobre sí mismo

**Figura 11. Armario rotativa**



**Fuente:**

<https://www.solostocks.com/venta-productos/mobiliario-oficina/otro-mobiliario-oficina/mueble-archivadores-rotativo-4-niveles-folio-6117822>

#### Bandeja de sobremesa

Se utiliza para mantener documentos en espera de ser archivados.

**Figura 12. Bandeja de sobremesa**



**Fuente:**

Inmobiliaria Acres

**Elaborado por:** Paola Cachupud

## 4.2 Infraestructura

La infraestructura del archivo, debe ir en función de los requerimientos de la institución y sobre todo de los recursos que posea.

La labor archivística constituye un proceso profesional-científico, por ende merece especial atención, sobre todo a la hora de seleccionar los recursos para la conservación y manejo de los archivos, muchas veces no es necesario el uso de excesivos recursos económicos, si a la mano existe creatividad, se puede llegar a obtener productividad optimizando recursos; es decir hacer una labor efectiva y eficiente con lo que se posee.

**Figura 13. Infraestructura del archivo**



**Fuente:** Instalaciones del Archivo Nacional del Ecuador

## PROCEDIMIENTO 5: CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS

Esta etapa se define como el conjunto de actividades de prevención y correctivas encaminadas a mejorar la calidad de vida de los fondos documentales y garantizar la integridad total de la información contenida en los mismos.

Es por ello que a continuación se detallan algunos factores que pueden incidir en la conservación de los documentos, y que merecen especial interés por la persona encargada del manejo del archivo de la institución; los mismos son expuestos por la Ley del Sistema Nacional de Archivo quien a su vez señala como parámetros de cuidado los siguientes:

### 5.1 La iluminación

Si el archivo de la institución posee ventanas por las que ingresan los rayos solares, se debe colocar cortinas metálicas semi-abiertas tipo persianas, para que la luz del sol entre de forma indirecta, sea tenue y siempre sea en la misma. Esta tiene un cierto beneficio sobre todo en los documentos.

Por el contrario si no existe se recomienda la implementación de lámparas fluorescentes.

**Figura 14. Iluminación**



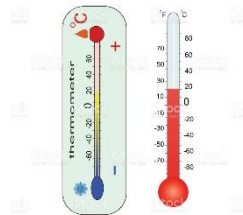
**Fuente:** Instalaciones del Archivo Nacional del Ecuador



## 5.2 Temperatura

La temperatura adecuada para la conservación del archivo debe oscilar de 18 a 22 °C, por ningún motivo se debe permitir un ascenso, si ese es el caso se implementará un sistema de aire acondicionado que permanezca encendido durante las 24 horas del día.

**Figura 15. Temperatura**



**Fuente:** <https://www.istockphoto.com/es/vector/icono-de-term%C3%B3metro-para-medir-el-ambiente-gm819126160-132438911>

**Figura 16. Instrumento para regular la temperatura**

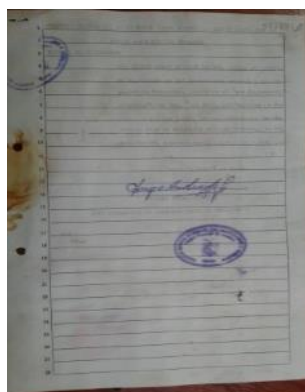


**Fuente:** <https://www.pinterest.com.mx/pin/430586414346570559/>

## 5.3 Humedad

Se debe recalcar que la humedad es necesaria para la conservación de los documentos, su exceso o ausencia ayuda en su deterioro por eso lo óptimo es de 45 y 55 por ciento.

**Figura 17. Humedad en los documentos**



**Fuente:** Universidad Técnica del Norte

## 5.5 Polvo

Constantemente se debe realizar la limpieza de los documentos; tomando consideración los implementos adecuados para la persona que realiza esta labor, con el objeto de garantizar su salud laboral.

**Figura 18. Limpieza de polvo de los documentos**



**Fuente:** Estudiantes de la Universidad Técnica del Norte

## 5.6 Equipo adecuado en caso de incendios

Es importante que la institución cuente con instrumentos como extintor de incendios o alarmas de humo; a fin de prevenir la pérdida de documentos e información a causa de desastres, por último se debe asegurar puertas y ventanas para evitar la sustracción de información relevante para la institución.

**Figura 19. Alarma de humo**



**Fuente:**<http://www.extintoresvalprotexsg.com/dectetores-de-humo.html>

**Figura 20. Extintor de humo**



**Fuente:** Inmobiliaria Acres

## **5. IMPACTOS**

### **5.1. Impacto Administrativo**

Tanto el proyecto como la propuesta de solución, tienen un impacto directo en la administración de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo en Cayambe; el objetivo primordial de todo el estudio ha sido contribuir principalmente a mejorar la gestión de procesos dentro y fuera de la institución, y a la vez garantizar el trabajo efectivo y transparente que deben proyectar hacia los entes de gobierno, y sobre todo hacia quienes los han designado para representar y administrar la institución; cumpliendo con el compromiso de laborar bajo la premisa de la veracidad y justicia en todos sus actos.

### **5.2. Impacto Social**

La Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo en Cayambe, es un ente de administración pública cuyo objetivo es garantizar una mejor calidad de vida a través de los servicios que ofrece; y de ello resguardar las evidencias probatorias de una gestión eficiente, transparente y comprometida con el modelo de desarrollo social al que apuntan; por ende este trabajo de investigación establece a lo largo del mismo, una serie de bases y fundamentos establecidos en la Constitución del Ecuador y leyes de apoyo, en cuanto se refiere al manejo de documentos e información trascendental para las generaciones presentes y futuras, quienes a través de la exigencia del estado demandan conocer cuáles han sido sus acciones; y por consiguiente serán ellos quienes validen o reprochen el modo de actuar de sus representantes. Por lo tanto en base a lo anteriormente expuesto, se evidencia un impacto social significativo de este proyecto en la ejecución de procedimientos de archivo que generen satisfacción en los usuarios internos y externos, involucrados de manera directa con el quehacer de la entidad pública.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- La Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo, de cierta manera tiene establecido parámetros básicos y muchas veces empíricos, sobre el manejo, control y conservación de los fondos documentales que posee.
- Como entidad de administración pública, tienen representantes asignados por votación popular entre los cuales esta una persona encargada de llevar a cabo las labores de secretaria; sin embargo se ha podido observar un débil perfil profesional y un desconocimiento en lo que refiere a la labor archivística.
- Existe dentro de la institución una deficiente participación de los actores internos con la labor de archivo; y de esto se desprende una ineficiencia operativa en cada uno de los departamentos que conforman la entidad.
- La institución no posee el conocimiento de normas y reglamentos que ejercen control y brinda pautas aplicables en la gestión del proceso de archivo, lo cual debilita su labor transparente con sus usuarios externos; quienes manifiestan a través de los instrumentos que fueron aplicados su inconformidad.
- Los miembros directivos reconocen su falta de atención en el cuidado, manejo y conservación del archivo del cual son custodios; por ende demandan de una solución factible y sobre todo aplicable.

## Recomendaciones

- Se sugiere a los administrativos de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo; tomar en consideración los procedimientos especializados y científicos que se exponen a lo largo de este proyecto; para lograr el cuidado eficiente de los fondos documentales que custodian; tomando en consideración que se ajustan a su realidad y demanda.
- Es importante que la persona que haya sido elegida para responder a las labores de secretaría y por ende, al cuidado y manejo de información; posea un perfil profesional acorde a la actividad a desempeñar; con el objeto de garantizar una gestión administrativa efectiva.
- Es importante crear en cada uno de los miembros de la institución, un sentimiento profundo de trabajo en equipo e implicación con todas las actividades que emprende la institución; con en base en garantizar un servicio ágil, oportuno y transparente a usuarios internos y externos.
- Dentro del proyecto se plantean la Ley del Sistema Nacional de Archivo y la Norma de Gestión Documental para entidades de Administración Pública; como documentos legales que contemplan parámetros de cumplimiento riguroso y obligatorio en la labor de archivo; por lo tanto se recomienda que ambos escritos sean tomados en consideración en las acciones presentes y futuras de la institución.
- En base a todo el proyecto de investigación se otorga un Manual de Procedimientos; compuesto de sustento teórico y ejercicios prácticos; es importante que la entidad lo incorpore como un instrumento de trabajo para todos los departamentos.

## GLOSARIO

- **Custodiar:** Guardar con cuidado y vigilancia.
- **Procedimiento:** Modo de actuar o de realizar algo/Actuación por trámites judiciales o administrativos
- **Parámetros:** Dato o factor que se toma en cuenta para analizar o valorar una situación/Variable que sirve para identificar cada uno de los elementos de una familia mediante su valor numérico.
- **Documento:** Escrito que proporciona información fiable sobre algo, o que puede ser empleado para probar algo.
- **Expediente:** Conjunto de documentos correspondientes a la tramitación de un asunto/Procedimiento administrativo en que se enjuicia la actuación de una persona o de una entidad.
- **Serie:** Conjunto de cosas que se suceden unas a otras y que están relacionadas entre sí.
- **Folio:** Hoja de papel que mide aproximadamente 33 cm de largo y 22 de ancho/Hoja de un libro de un cuaderno.
- **Conservar:** Hacer que algo se mantenga o permanezca en el estado es que se encontraba.
- **Sección:** Parte en que se divide una empresa o una organización.
- **Registro:** Hecho o efecto de registrar/Libro que se emplea para apuntar nombres o datos que deben ser guardados.
- **Validar:** Crear confianza y credibilidad hacia un acto.
- **Remitir:** Enviar algo a una persona o a un lugar/En un escrito indicar al lector el lugar del mismo texto o de otro, en el que se encuentra algo relativo al asunto de que se trata.
- **SopORTE:** Material empleado para registrar información.
- **Prevención:** Hecho de prevenir o prevenirse.

- **Proceso:** Conjunto de fases sucesivas que constituyen un hecho, fenómeno u operación.
- **Optimización:** Hacer una cosa con los pocos recursos con los que se cuenta
- **Correctivo:** Corregir los errores a fin de prevenir nuevos.
- **Restauración:** Hecho de restaurar o restablecer un acosa mediante un proceso.
- **Clasificación:** Hecho o efecto de clasificar o clasificarse en base a un determinado criterio de orden

## BIBLIOGRAFÍA

### Referencias

- Ameca Carreón, J. (7 de Octubre de 2014). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestiopolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/>
- Arribas del Pozo, M. (2015). *Sistemas de archivo y clasificacion de documentos*. España: Ediciones Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=eJ0TBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ADMINISTRACION+DE+DOCUMENTOS+Y+ARCHIVOS&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiA8NfMn8TbAhUR0FMKHS0qDYA4ChC7BQhDMAU#v=onepage&q&f=false>
- Blog Adobe Latinoamérica. (14 de Noviembre de 2017). Obtenido de Blog Adobe Latinoamérica: <http://blogs.adobe.com/latinoamerica/2017/11/14/ventajas-de-un-sistema-de-gestion-documental-en-las-empresas/>
- Cirila Ramirez. (21 de Octubre de 2010). *Archivo del Ciclo Vital del Documento*. Recuperado el 31 de Mayo de 2018, de Archivo del Ciclo Vital del Documento: <http://iupciclodevidadeldocumento.blogspot.com/>
- CLIC. (28 de Octubre de 2016). *Los 6 componentes principales de un buen Servicio al Cliente*. Obtenido de Los 6 componentes principales de un buen Servicio al Cliente: <http://www.clicseriousplay.com/single-post/2016/10/28/Los-6-componentes-principales-de-un-buen-Servicio-al-Cliente>
- Corral , Ana María. (24 de Julio de 2014). *DOKUTEKANA, Gestión documental. Arquitectura de la Información. Tratamiento y Recuperación de Información*. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de DOKUTEKANA, Gestión documental. Arquitectura de la Información. Tratamiento y Recuperación de Información.: <https://archivisticafacil.wordpress.com/2014/07/24/ventajas-de-un-archivo-bien-organizado/>
- Fernández Garcia, Miguel Ángel. (15 de Mayo de 2011). *mundoarchivistico*. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de mundoarchivistico: <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=289>
- Fernández López, F. (2015). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. San Millán: EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4423223&ppg=1&query=Fern%C3%A1ndez%2C%20L%C3%B3pez%2C%20Felisa.%20Sistemas%20de%20archivos%20y%20clasificaci%C3%B3n%20de%20documentos>
- Fernández Milani, R. (2008). *Una aproximación a la sociología*. Buenos Aires: Nobuko. Recuperado el 08 de Junio de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=H60DPgEppVkC&pg=PA14&dq=definici%C3%B3n+de+sociolog%C3%ADa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwIrkvWW-8PbAhXltkKHYdfAB8QuwUINDAC#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20sociolog%C3%ADa&f=false>
- González Alamo, A. D. (Agosto de 2011). *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de Contribuciones a las Ciencias Sociales: <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/adga.html>
- González, L. (2 de Febrero de 2018). *Bibliopos*. Obtenido de Biblipos: <https://www.bibliopos.es/diferencias-documento-archivo-documentacion-apoyo-informativo/>



- Guerrero Logroño, R. M. (2013). *Sistemas de Archivo y Clasificación de Documentos*. Andalucía, España: ic Editorial. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4184161&query=ARCHIVO+GUERRERO+LOGRO%C3%91O>
- Hermida Mondelo, A., & Iglesias Fernández, I. (2014). *Gestión Auxiliar de archivo en soporte convencional o informático*. España: ideas propias. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=xBbwCAAAQBAJ&pg=PA74&dq=importancia+del+archivo+en+la+empresa+moderna&hl=es&sa=X&ved=0ahUK#v=onepage&q=importancia%20del%20archivo%20en%20la%20empresa%20moderna&f=false>
- Herrero Domingo, R., & Óscar Sánchez, E. (2014). *Archivo y Comunicación*. Paraninfo. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=mCWHBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ARCHIVO+Y+COMUNICACION+PROCESOS+DEL+ARCHIVO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiLIr8zMTbAhXM0FMKHcP4B\\_UQuwUIKjAA#v=onepage&q=ARCHIVO%20Y%20COMUNICACION%20PROCESOS%20DEL%20ARCHIVO&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=mCWHBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ARCHIVO+Y+COMUNICACION+PROCESOS+DEL+ARCHIVO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiLIr8zMTbAhXM0FMKHcP4B_UQuwUIKjAA#v=onepage&q=ARCHIVO%20Y%20COMUNICACION%20PROCESOS%20DEL%20ARCHIVO&f=false)
- Jaén García, L. F. (2006). *El sistema nacional de información archivística como modelo de unificación de archivos*. San José, Costa Rica: Editorial UCR. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=vfuyepxeMiMC&pg=PA93&dq=procedimientos+archivisticos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiGhNvrrffbAhWrsIkKHUM\\_CekQuwUITzAH#v=onepage&q=procedimientos%20archivisticos&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=vfuyepxeMiMC&pg=PA93&dq=procedimientos+archivisticos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiGhNvrrffbAhWrsIkKHUM_CekQuwUITzAH#v=onepage&q=procedimientos%20archivisticos&f=false)
- Jonny Martinez. (2018). *Liderazgo y Mercadeo*. com. Obtenido de Liderazgo y Mercadeo. com: [http://www.liderazgoymercadeo.com/mercadeo\\_tema.asp?id=176](http://www.liderazgoymercadeo.com/mercadeo_tema.asp?id=176)
- Ley del Sistema Nacional de Archivo. (6 de Octubre de 2009). *Ley del Sistema Nacional de Archivo*. Obtenido de Ley del Sistema Nacional de Archivo: [http://www.quito.gob.ec/lotaip2011/a2/Ley\\_del\\_Sistema\\_Nacional\\_de\\_Archivos.pdf](http://www.quito.gob.ec/lotaip2011/a2/Ley_del_Sistema_Nacional_de_Archivos.pdf)
- Martos Navarro, F., Graciano Ramos, J., Salamanca Criado, R., Calvo Prieto, J. M., Robledo de Dios, T., & Desongles Corrales, J. (2003). *Cuerpo Administrativo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León*. España: Editorial MAD S.L. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=owSfBPKkKrIC&pg=PA252&dq=CLASES+DE+ARCHIVO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDk7vy6a3bAhVFwVkKHd>
- Méndez R., J. C. (2015). *La administración, la calidad personal y la calidad en el servicio al cliente*. El Cid Editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3181586&ppg=1&query=La%20administraci%C3%B3n%2C%20la%20calidad%20personal%20y%20la%20calidad%20en%20el%20servicio%20al%20cliente>
- Mendoza Aquino, J. A. (2009). *Medición de la calidad del servicio*. El Cid Editor. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3181587>
- Norma de Gestión Documental para las entidades de Administración Pública. (15 de Junio de 2016). *Norma de Gestión Documental para las entidades de Administración Pública*. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de Norma de Gestión Documental para las entidades de Administración Pública: [http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/6.-NORMA\\_DE\\_GESTION\\_DOCUMENTAL\\_PARA\\_ENTIDADES\\_DE\\_ADMINISTRACION\\_PUBLICA.pdf](http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/6.-NORMA_DE_GESTION_DOCUMENTAL_PARA_ENTIDADES_DE_ADMINISTRACION_PUBLICA.pdf)
- Ongallo, C. (2012). *La atención al cliente y el servicio posventa*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de

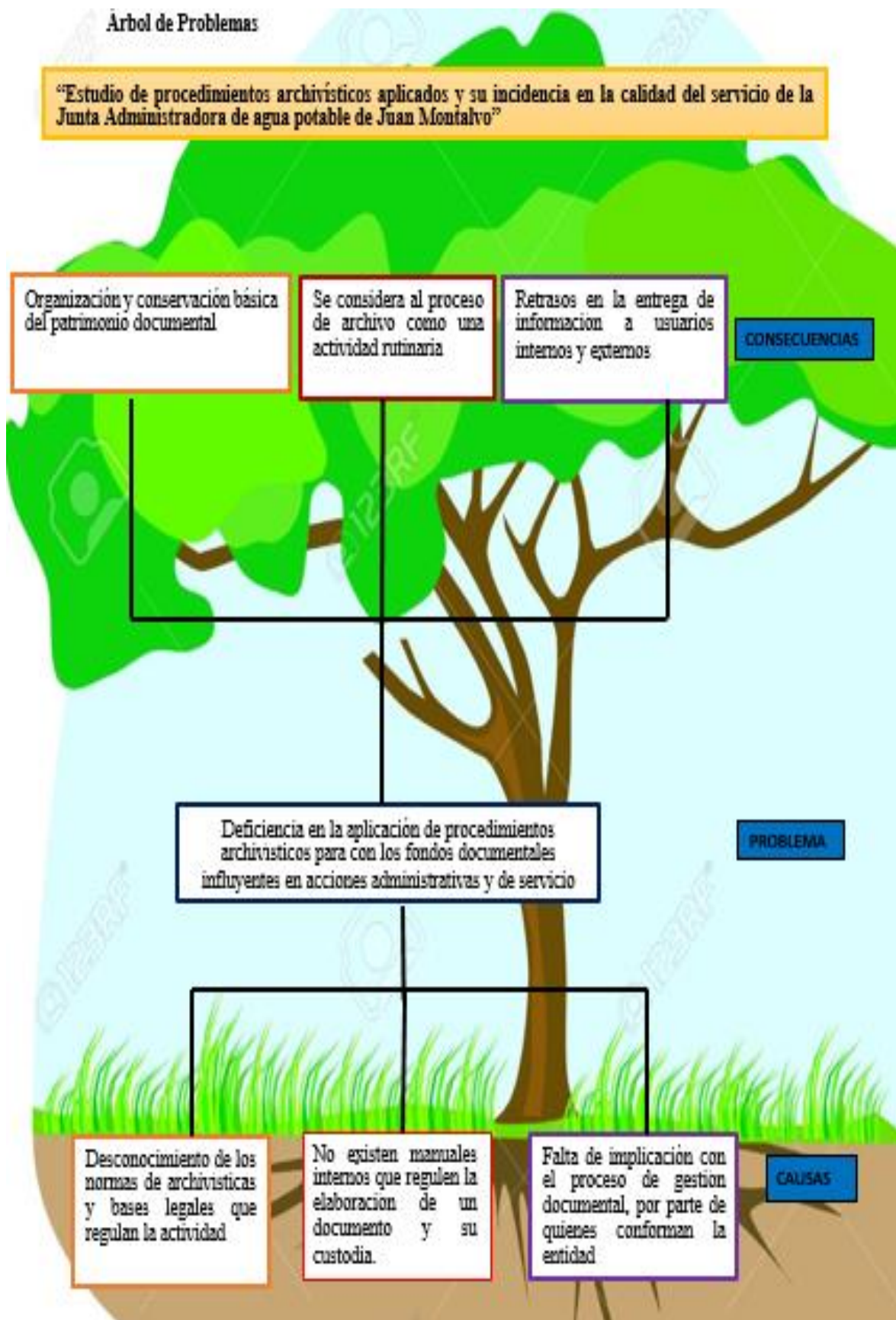
- <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3228656&ppg=1&query=ELEMENTOS%20DEL%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE>
- Orteño Alonso, J., & Valverde Martín, M. Á. (2014). *Archivo y Comunicación*. Editex. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=R7uaAwAAQBAJ&pg=PA54&dq=tecnicas+de+archivo+y+comunicacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwit3czD79raAhWMrVvKHXcRAjQQuwUIKjAA#v=onepage&q=tecnicas%20de%20archivo%20y%20comunicacion&f=false>
- Pérez López, R. M. (2015). *Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático*. Editorial Elearning. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=WHpXDwAAQBAJ&pg=PA86&dq=finalidad+del+archivo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj71fnd4qnbAhVSrFMKHSZvCeMQ6AEILDAB#v=onepage&q=finalidad%20del%20archivo&f=false>
- Pérez Torres, V. C. (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. Vigo: Editorial S.L. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&dq=calidad+en+el+servicio+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjKld7X7-veAhVG3FMKHVNEBXMQuwUIPjAE#v=onepage&q=calidad%20en%20el%20servicio%20al%20cliente&f=false>
- Pérez, L. (2014). *Sociología*. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3229636&query=SOCIOLOG%C3%8DA>
- QuimiNet.com. (31 de Marzo de 2011). *QumiNet.com Información y Negocios segundo a segundo*. Obtenido de QuimiNet.com Información y Negocios segundo a segundo: <https://www.quiminet.com/articulos/elementos-de-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente-las-quejas-mas-importantes-en-el-servicio-al-cliente-51426.htm>
- Rufeil, M. Z. (2009). *Manual de teoría archivística y glosario*. Argentina: Editorial Brujas. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3185526&query=MANUAL+DE+TEOR%C3%8DA+ARCHIVISTICA+RUFEL>
- Russo Gallo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC. Recuperado el 08 de Junio de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3208002&query=Gestion+Documental>
- S.L., V. (2010). *Atención al Cliente*. Málaga: Editorial Vértice. Recuperado el 8 de Junio de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=SMcDP4U5z\\_AC&pg=PA4&dq=El+servicio+al+cliente+es+el+conjunto+de+prestaciones+que+el+cliente+espera+del+producto+o+del+servicio+b%C3%A1sico+como+consecuencia+del+precio,+la+imagen,+y+la+reputaci%C3%B3n+del+mismo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwist4T67dvaAhUI0lMKHcqD\\_EQuwUILTAB#v=onepage&q=la%20calidad%20en%20el%20servicio%20al%20cliente&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=SMcDP4U5z_AC&pg=PA4&dq=El+servicio+al+cliente+es+el+conjunto+de+prestaciones+que+el+cliente+espera+del+producto+o+del+servicio+b%C3%A1sico+como+consecuencia+del+precio,+la+imagen,+y+la+reputaci%C3%B3n+del+mismo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwist4T67dvaAhUI0lMKHcqD_EQuwUILTAB#v=onepage&q=la%20calidad%20en%20el%20servicio%20al%20cliente&f=false)
- Vértice, E. (2010). *Atención al cliente: Calidad en los servicios funerarios*. Málaga: Editorial Vertice S.L. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=h1hwqKvwW0wC&printsec=frontcover&dq=la+calidad+en+el+servicio+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwist4T67dvaAhUI0lMKHcqD\\_EQuwUILTAB#v=onepage&q=la%20calidad%20en%20el%20servicio%20al%20cliente&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=h1hwqKvwW0wC&printsec=frontcover&dq=la+calidad+en+el+servicio+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwist4T67dvaAhUI0lMKHcqD_EQuwUILTAB#v=onepage&q=la%20calidad%20en%20el%20servicio%20al%20cliente&f=false)

# **ANEXOS**

## Anexo N°1: Árbol de problemas

### Árbol de Problemas

“Estudio de procedimientos archivísticos aplicados y su incidencia en la calidad del servicio de la Junta Administradora de agua potable de Juan Montalvo”





**Anexo N° 2. Esquema de la encuesta aplicada**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN**  
**ESPAÑOL**

**Encuesta aplicada a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan**  
**Montalvo**

**Objetivo:** El presente instrumento pretende determinar la calidad de atención al usuario por parte de la JAAP de Juan Montalvo.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas y marque con una X según corresponda

- 1) ¿Cómo califica el manejo de documentos e información por parte de los encargados de atención al usuario de la JAAP de Juan Montalvo?
  - a. Excelente ( )
  - b. Muy bueno ( )
  - c. Bueno ( )
  - d. Regular ( )
  
- 2) Según su criterio los responsables de entregar documentación a los usuarios lo hacen de forma ágil y oportuna.
  - a. Si ( )
  - b. No ( )
  - c. A veces ( )
  
- 3) Ha observado un manejo profesional de los documentos que genera y recibe la JAAP de Juan Montalvo.
  - a. Siempre ( )
  - b. Casi siempre ( )
  - c. Nunca ( )

- 4) Conoce usted de la existencia de un espacio adecuado para el almacenamiento y conservación de los documentos.
- a. Si ( )
  - b. No ( )
  - c. Desconoce ( )
- 5) Cree usted que un mejor manejo de los documentos que entrega y recibe la JAAP de Juan Montalvo ayudaría en la calidad de servicio y eficiencia de los procesos.
- a. Totalmente de acuerdo ( )
  - b. De acuerdo ( )
  - c. En desacuerdo ( )
- 6) En su opinión, la calidad del servicio al usuario depende en gran medida en la agilidad que dan a un trámite
- a. Si ( )
  - b. No ( )
  - c. A veces ( )
- 7) Existe transparencia con la información que emite la JAAP de Juan Montalvo.
- a. Siempre ( )
  - b. A veces ( )
  - c. Nunca ( )
- 8) Estaría de acuerdo en que exista un Manual de procedimientos archivísticos que permita mejorar el cuidado y preservación de los documentos que posee la entidad, como estrategia en pro de un mejor servicio.
- a. Totalmente de acuerdo ( )
  - b. De acuerdo ( )
  - c. En desacuerdo ( )



### **Anexo N° 3. Esquema de la entrevista**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**



**Secretariado Ejecutivo**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**Entrevista aplicada a los administrativos de la Junta Administradora de Agua Potable de Juan Montalvo**

**Objetivo:** La presente tiene como objeto determinar el grado de conocimiento de normas y leyes que regulan el quehacer archivístico.

- 1) ¿Conoce usted de los principios y normas que existen para el manejo y conservación de los archivos?**
- 2) Se emplean dentro de la institución procedimientos de manejo y control de los documentos enviados y recibidos.**
- 3) El actual manejo del archivo institucional responde a las expectativas tanto de usuarios internos y externos de la entidad.**
- 4) En su opinión, la prontitud con la que se dé respuesta a un trámite determina la calidad del servicio y considera que influye directamente con la imagen de la institución.**
- 5) ¿Cree usted necesario la incorporación de un Manual de Procedimientos Archivísticos, que permita mejorar la gestión de los procesos dentro y fuera de la institución?**

#### **Anexo N° 4. Fotografías**



**Foto N° 1: Aplicación de la encuesta usuarios de JAAP**



**Foto N° 2: Aplicación de la encuesta a los usuarios de JAAP**



**Foto N° 3: Aplicación de la encuesta a los usuarios de JAAP**



Cayambe, 17 de abril de 2018

Señor

Aníbal Tipanluisa

**PRESIDENTE DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE  
JUAN MONTALVO**

Presente.-

De mis consideraciones:

Yo, Paola Karina Cachupud Cusin con cédula de identidad 1724674989, estudiante del octavo semestre de la carrera Secretariado Ejecutivo en español de la facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte modalidad semipresencial, le hago extensivo un saludo cordial, a la vez auguro éxitos en sus funciones.

La presente tiene por objeto solicitar muy respetuosamente a usted me permita realizar la tesis dentro de la institución a su cargo, con el tema:

Estudio de procedimientos archivísticos aplicados, y su incidencia en la calidad del servicio de la JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE JUAN MONTALVO de Cayambe. Propuesta alternativa.

En el caso de ser aceptada mi petición pido de la manera más comedida se me proporcionen los datos exactos requeridos, para elaborar la estructura del proyecto, y a la vez me permita el ingreso a la institución con el fin de realizar el análisis, plantear encuestas y socializar los avances de la propuesta.

Por la atención que digna a la presente anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Paola K. Cachupud C.  
Paola Cachupud

Universidad Técnica del Norte  
Estudiante



RECIBIDO 17 ABR 2018